

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociální práce

Kristýna Krušinská

**Celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků
ve státní správě České republiky se
zaměřením na supervizi**

**Life-long learning of social workers in the
Czech public administration with specific
focus on supervision**

Bakalářská práce

Praha 2008

Autor práce: **Kristýna Krušinská**

Vedoucí práce: **PhDr. Daniela Vodáčková**

Oponent práce: **PhDr. Olga Havránková**

Datum obhajoby: 2008

Hodnocení:

Bibliografický záznam

KRUŠINSKÁ, Kristýna. *Celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků ve státní správě České republiky se zaměřením na supervizi*. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce, 2008. 95 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Daniela Vodáčková

Anotace

Bakalářská práce „Celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků ve státní správě České republiky se zaměřením na supervizi“ pojednává o postavení sociálních pracovníků ve státní správě České republiky a jejich celoživotním vzdělávání. Zabývá se supervizí jako formou vzdělávání sociálních pracovníků a projektem „Ověření modelu vzdělávání sociálních pracovníků Středočeského kraje formou supervize“ Českého institutu pro supervizi, jehož byla autorka této práce nezávislým hodnotitelem. Hlavní součástí práce jsou informace získané výzkumem k tomuto projektu.

Klíčová slova

Celoživotní vzdělávání, sociální pracovník, státní správa, supervize.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 26.května 2008

Kristýna Krušinská

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem, kteří mi byli oporou při psaní této práce, tj. její vedoucí PhDr. Vodáčkové a konzultantům doc. Holdovi a PhDr. Brožovi a všem, kteří se mnou byli ochotni diskutovat o svých názorech na supervizi a pomáhali mi tak ujasnit si názory vlastní. Zvláštní poděkování náleží všem účastníkům mého výzkumu, bez nichž by tato práce neměla smysl.

Obsah

ÚVOD.....	9
1. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI VE STÁTNÍ SPRÁVĚ ČESKÉ REPUBLIKY ...	10
1.1 KDO JE SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A KDO JE SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK VE STÁTNÍ SPRÁVĚ .	10
1.1.1 Sociální pracovník	10
1.1.2 Sociální pracovník ve státní správě	10
1.2 PROBLÉMY SPOJENÉ S POVOLÁNÍM SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA VE STÁTNÍ SPRÁVĚ	12
1.2.1 Počet a kvalifikace	12
1.2.2 Vnímání veřejností	13
1.2.2.1 Funkce sociální práce jako sociální kontroly a problematika moci	13
1.2.2.2 Vliv médií	15
2. CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	17
2.1 CÍLE CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ	17
2.2 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ V ČESKÉ REPUBLICĚ	18
2.2.1 Koncepce MPSV.....	19
2.2.2 Legislativní úprava - Zákon o sociálních službách.....	19
2.2.3 Etické kodexy	21
2.2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky	21
2.2.3.2 Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy	22
2.2.3.3 Porovnání Českého a Mezinárodního etického kodexu	23
3. SUPERVIZE.....	24
3.1 CO JE SUPERVIZE A JEJÍ SMYSL	24
3.1.1 Další příklady efektivní pomoci supervize	25
3.1.1.1 Syndrom pomáhajících.....	25
3.1.1.2 Syndrom vyhoření	26
3.1.2 Typy supervize.....	27
3.1.3 Překážky v procesu supervize	28
3.2 SUPERVIZE V ČESKÉ REPUBLICĚ.....	30
3.2.1 Historie	30

3.2.2 Legislativní úprava	30
4. PROJEKT OVĚŘENÍ MODELU VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ STŘEDOČESKÉHO KRAJE FORMOU SUPERVIZE	32
4.1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O PROJEKTU	32
4.2 JEDNOTLIVÉ AKTIVITY PROJEKTU	32
4.2.1 Úvodní seminář	32
4.2.2 Supervize ve skupině a individuální supervize	33
4.2.3 Společné supervizní semináře	33
4.3 ZÁVĚREČNÉ AKTIVITY PROJEKTU	33
4.3.1 Konference	33
4.3.2 Závěrečný seminář	33
4.3.3 Tisková konference	33
5. VÝZKUM	35
5.1 CÍL VÝZKUMU	35
5.2 VÝZKUM TÝKAJÍCÍ SE ÚČASTNÍKŮ	35
5.2.1 Charakteristika cílové skupiny	36
5.2.2 Otázky týkající se úvodního semináře	38
5.2.3 Otázky týkající se supervizních setkání	39
5.2.4 Otázky týkající se vnímání supervize nyní a v budoucnosti	51
5.2.5 Hypotézy	58
5.2.5.1 Předchozí zkušenosti se supervizí mají vliv na účast v projektu	59
5.2.5.1.1 Úvodní seminář – dílčí hypotézy	59
5.2.5.1.2 Supervizní setkání – dílčí hypotézy	61
5.2.5.1.3 Vyhodnocení hypotézy	64
5.2.5.2 Účast na úvodním semináři má vliv na účast na supervizních setkáních ...	64
5.2.5.2.1 Dílčí hypotézy	64
5.2.5.2.2 Vyhodnocení hypotézy	66
5.2.5.3 Respondenti účastníci se supervizních setkání mají pozitivnější přístup k práci pod supervizí i po skončení projektu, než ti, kteří se jich neúčastnili	66
5.2.5.3.1 Dílčí hypotézy	67
5.2.5.3.2 Vyhodnocení hypotézy	67

5.3 VÝZKUM TÝKAJÍCÍ SE SUPERVIZORŮ	68
5.3.1 <i>Analýza odpovědí</i>	68
5.4 ZÁVĚRY Z VÝZKUMU	71
6. DISKUSE	74
ZÁVĚR.....	79
RESUMÉ	81
POUŽITÁ LITERATURA.....	82
SEZNAM PŘÍLOH.....	86
PŘÍLOHY	87

Úvod

Téma své bakalářské práce Celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků ve státní správě se zaměřením na supervizi jsem si vybrala na základě nabídky Českého institutu pro supervizi vypracovat nezávislé hodnocení jejich projektu „Ověření modelu vzdělávání sociálních pracovníků ve státní správě formou supervize“. Problematiku celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků považuji za velice aktuální a důležitou, především vzhledem k nové legislativní úpravě, která začala platit v loňském roce a znamenala velký zlom v nárocích na výkon povolání sociálního pracovníka. Supervizi pokládám za významnou součást povolání sociálního pracovníka, která si nyní své místo hledá i ve státní správě.

Práce má dvě části – teoretickou a výzkumnou. Cílem teoretické části je charakterizování povolání sociálních pracovníků ve státní správě České republiky a aktuálních problémů s tím spojených a dále objasnění systému celoživotního vzdělávání, který se těchto sociálních pracovníků týká. Chci se také zabývat supervizí jako jednou z forem vzdělávání a její současné legislativní postavení. Poslední kapitola teoretické části bude věnována popisu již zmíněného projektu, k němuž jsem prováděla výzkum. Výsledky tohoto výzkumu jsou obsaženy ve výzkumné části a tvoří stěžejní část této práce.

Smyslem celé práce je kromě posouzení současného postavení sociálních pracovníků ve státní správě a nároků na jejich odbornost zamyšlení nad přínosy supervize jako formy vzdělávání, jejího přijímání ve státní správě, zjištění okolností, které mohou její přijetí podporovat či ztěžovat a nabídnutí možností řešení.

1. Sociální pracovníci ve státní správě České republiky

1.1 Kdo je sociální pracovník a kdo je sociální pracovník ve státní správě

1.1.1 Sociální pracovník

Od ledna roku 2007 máme k dispozici legislativní definici toho, kdo je sociální pracovník, která zní „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ (Zákon o sociálních službách, 2006, § 109)

Již na první pohled je zřejmé, jak široká a různorodá je oblast sociální práce a jak velké mohou být rozdíly v činnosti konkrétních sociálních pracovníků. Do této doby můžeme nalézt více či méně podobné charakteristiky povolání sociálního pracovníka, které se zaměřují např. na jeho role (Řezníček, 2000) nebo s kým nebo jak pracuje (Matoušek, 2003a). Definování profese sociálního pracovníka v zákoně je ve vývoji oboru důležitý krok, o němž se již předtím diskutovalo v souvislosti s profesionalizací sociální práce (Janebová, 2005) a nalézáním identity tohoto povolání (Zita, 2005).

1.1.2 Sociální pracovník ve státní správě

Státní správu v sociálních službách podle zákona o sociálních službách (2006) vykonávají Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV), krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a úřady práce. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností a krajské úřady podle tohoto zákona vykonávají státní správu v přenesené působnosti.

Sociální služby jsou ovšem jen jednou z oblastí státní správy, kde se sociální pracovníci nacházejí. V dokumentu Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně (2005), vytvořeným MPSV, můžeme nalézt popis stavu výskytu sociálních pracovníků

v jednotlivých resortech z hlediska jejich kvantity a náplně práce. Zde uvádím stručný přehled pozic o nichž dokument pojednává:

Ministerstvo vnitra

- sociální pracovník specialista – Správa uprchlických zařízení
- sociální pracovník specialista – azylové zařízení
- sociální pracovník, správní rada

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

- sociální pracovník ve speciální škole
- sociální pracovník ve školském poradenském zařízení
- sociální pracovník v zařízení ústavní výchovy nebo ochranné výchovy

Ministerstvo spravedlnosti

- sociální pracovník v oddělení výkonu vazby Vězeňské služby České republiky
- sociální pracovník v oddělení výkonu trestu Vězeňské služby České republiky
- sociální pracovník v oddělení výkonu vazby a trestu Vězeňské služby České republiky tam, kde výkon vazby a výkon trestu tvoří jedno společné oddělení
- úředník Probační a mediační služby
- asistent Probační a mediační služby

Ministerstvo zdravotnictví

- sestry pro sociální službu
- resocializační pracovníci v psychiatrickém zařízení

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- dávkový specialista státní sociální podpory
- sociálních pracovníků v oblasti dávek sociální péče

- sociální pracovníci v úseku sociálně-právní ochrany dětí
 - terénní sociální pracovník
 - sociální pracovník pro náhradní rodinnou péči
 - sociální pracovník pro problematiku CAN
 - kurátor pro děti a mládež
 - sociální terapeut
- koordinátor sociální péče o osoby tzv. společensky nepřizpůsobené
- metodičtí, koncepční a analytičtí pracovníci
- oblast sociálních služeb
 - sociální pracovníci v sociálních službách
 - sociální pracovníci v ústavech sociální péče
- oblast politiky zaměstnanosti – zprostředkovatel, poradce na úřadech práce

V tom samém dokumentu je v závěru konstatováno, že „potřeba sociálních pracovníků v České republice v současné době vzrůstá, ve většině resortů je udáván jejich nedostatečný počet (...), v převážné části resortů, kde působí sociální pracovníci, chybí legislativní upravení postavení sociálního pracovníka, stanovení základního kvalifikačního vzdělání a celkově pak vytvoření a legislativní ukotvení systému celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků“.

1.2 Problémy spojené s povoláním sociálního pracovníka ve státní správě

1.2.1 Počet a kvalifikace

Jak bylo uvedeno výše, v České republice stále není dostatečný počet kvalifikovaných sociálních pracovníků¹. Zákon o sociálních službách (2006) sice nastavil podmínky pro výkon profese sociálního pracovníka (viz 2. 2. 2), takže příslušnou legislativní úpravu již máme a vzhledem k v něm stanoveným lhůtám budou muset mít v roce 2017 téměř všichni sociální pracovníci² příslušnou kvalifikaci. Počet sociálních pracovníků tím však může být ještě zhoršen, protože nelze s určitostí říci, že všichni stávající sociální pracovníci, kteří v tuto chvíli podmínku odborného vzdělání

dle tohoto zákona nesplňují, si je stihnou doplnit³ a bude dostatek absolventů, kteří do státní správy půjdou pracovat⁴.

Nízký počet sociálních pracovníků má ovšem i vliv na kvalitu jejich práce. Např. na velice špatnou situaci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí upozorňuje i Kancelář veřejného ochránce práv (Přetíženost sociálních pracovníků = nedostatečná práce s rodinami, 2008). Kromě značného přetížení sociálního pracovníka Orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD) z hlediska počtu případů připadajících na jednoho pracovníka⁵ má k tomuto stavu přispívat i kumulace funkcí, kdy více než pětina pracovníků OSPOD vykonává i jinou agendu. Důsledkem je zajišťování činnosti v pouze minimálním zákonném rozsahu a nezbývá tak čas a prostor pro preventivní činnost, soustavnou práci s ohroženými rodinami, poskytování poradenství a pro terénní práci⁶.

1.2.2 Vnímání veřejnosti

Představy veřejnosti o sociálních pracovnících nejsou obecně příliš dobré. Jak upozorňuje Jankovský (2007, s.42 - 44): „Většinově je ve veřejnosti, bohužel, stále ještě pevně zakotven model sociálního pracovníka coby úředníka „sedícího“ na státních penězích, určených pro sociální služby, jenž má za úkol provádět sociální šetření a následně pak prosazovat nejrůznější (zpravidla nepopulární) sociální opatření. Pozice sociálního pracovníka má tak mnohem více „mocenskou“ podobu, než abychom mohli hovořit o službě a pomoci druhým“. Vzápětí ale dodává, že vzhledem k obtížné udržitelnosti se toto pojetí stává anachronismem a upozorňuje na vzrůst společenské prestiže profese sociálního pracovníka v různých oblastech, a státní správě především, v posledních letech.

Na tuto problematiku mají podle mého názoru vliv především dva faktory a to funkce sociální práce jako sociální kontroly⁷ a vliv médií.

1.2.2.1 Funkce sociální práce jako sociální kontroly a problematika moci

„Cokoliv, co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje⁸“ říká Úlehla (2005, s.20) a vzápětí dodává, že obojí je potřebné, má své místo a patří do „technické“ výbavy pracovníka. Existence nějaké kontroly je přirozená, jejím úkolem je zachovávat

dodržování řádu a posláním řádu je zajišťovat fungování společnosti a bezpečí jejích členů. Je však třeba dbát na její míru (Kopřiva, 2000).

Ve středověku měla tuto funkci inkvizice. Na analogii mezi ní a moderní sociální prací upozorňuje Guggenbühl-Craig (2007). Podle něj je úlohou nynější sociální práce umožnit dětem i dospělým zdraví a „normální“ rozvoj. Je tedy potřebné se postarat, aby probíhal pokud možno podle těchto představ, ať už se souhlasem klienta, nebo proti jeho vůli. Podobně, i když s cílem spásy duše a za použití zcela jiných prostředků, chránila společnost právě inkvizice. Autor ale připomíná, že smyslem poukázání na paralelu mezi sociální prací a středověkou inkvizicí není ovšem nic jiného, než vybudnutí k zamyšlení se nad problematičností nakládání s druhými lidmi proti jejich vůli, i když to je z našeho hlediska zcela správné⁹. Na možné omezení účinnosti sociální práce vědomým potlačováním její kontrolní funkce v důsledku prosazování principu svobodného rozhodování klientů ale upozorňuje Řezníček (2000).

Sociální pracovníci jako jedni z vykonavatelů sociální kontroly disponují mocí vzniklou v rámci pomáhání a institucionálně přidělenou. Tato mocenská pozice má velký vliv na proces pomáhání a čím větší pravomoc pracovník má, tím víc mají klienti sklon k odstupu a nedůvěře (Kopřiva, 2000). Sociální pracovníci ve státní správě a zejména ti ze sociálních odborů¹⁰ mají podle mého názoru v očích veřejnosti moc obzvláště velikou a týkající se pro občany citlivých míst, tj. především rodiny. Důležité je však chápat, že sociální pracovníci mají v zásadě pravomoci k výkonu sociální kontroly, nikoliv nějakou nesmyslnou moc určenou k ztrpčování života svých klientů. Hranice mezi pravomocí a mocí je ale tenká a klienti jsou k ní velice vnímaví, proto stojí za to, aby jí každý pracovník věnoval pozornost¹¹.

Na každou veřejně známou profesi existuje konkrétní kolektivní názor, který má sice svou kladnou i zápornou stránku, ta záporná však zpravidla bývá jednodušší a standardizovanější. A problematika disponování mocí má na obraz sociálních pracovníků velký vliv. Sociální pracovník je vnímán jako někdo, kdo se míchá do záležitostí, do nichž mu nic není, vnucuje svou vůli bez ohledu na skutečnost, rád poroučí, ze své moci má potěšení a špatně snáší její nerespektování. Tento stereotyp se pak přenáší např. i do filmů a románů¹² (Guggenbühl-Craig, 2007).

1.2.2.2 Vliv médií

I přes výše uvedený posun pozitivním směrem, tj. růstem společenské prestiže, se stále v médiích setkáváme s prezentováním sociálních pracovníků v podstatě pouze jako vykonavatelů sociální kontroly, zejména v souvislosti s činností OSPOD. Veřejnost bývá zpravidla především informována o tom, že sociální pracovníci někomu odebrali dítě, pokud možno ve spojení s nějakým mediálně atraktivním nábojem¹³. Jednostranné zaměření takových reportáží ovšem vyvolává obecný dojem, že sociální pracovníci automaticky odebírají děti z rodin i na základě malicherností. Střelková (in Bajer, 2007a, s.17) v této souvislosti upozorňuje na fakt, že vlivem vyobrazování sociálních pracovníků pouze z pozice kontroly a represe ve spojitosti s problematickými kauzami se pak někteří sociální pracovníci stydí na veřejnosti nazvat sociálním pracovníkem a označí se např. jako socioterapeut. Na situaci, kdy nejasnost identity sociální práce vede ke vzniku různých mýtů poukazuje i Janebová a Musil (2007, s.50), také tito autoři si všimají ovlivnění veřejného mínění o sociálních pracovnících zveřejňováním kauz, „kde roli zlé ježibaby, která krade děti z rodin, hraje „sociální pracovnice“, zatímco hodná Maruška je titulky na obrazovce označena jako pracovnice Fondu ohrožených dětí přesto, že i ona dělá sociální práci“.

Snahou všech sociálních pracovníků by podle mého názoru měla být lepší komunikace s médii, a to i ve sféře ochrany klientů, kdy často na veřejnost pronikají citlivé informace. Domnívám se, že jasné sdělení, že sociální pracovníci soukromí svých klientů ctí a ohrazují se proti zveřejňování takových údajů, může pomoci k lepšímu vnímání této profese veřejností. A důležité je samozřejmě i jak na sebe nahlíží sami sociální pracovníci, protože pokud se budou prezentovat jako představitelé důležité a náročné profese, jíž sociální práce bezpochyby je, nebude se pak stávat, že by se za ni styděli.

¹ Což lze v podstatě konstatovat i obecně, ne pouze ve vztahu ke státní správě.

² Až na ty, kteří mají právě dle §120 odst.12 udělenou výjimku.

³ Vzhledem k omezeným počtům přijímaných studentů na VŠ a VOŠ i v akreditovaných kurzech. Navíc ne všechny školy nabízejí možnost dálkového nebo kombinovaného studia, které i tak je pro pracovníky zaměstnané na plný úvazek náročné.

⁴ Dle výzkumu Radostové, Matouška a Holdy (2006) o pracovním uplatnění absolventů Katedry sociální práce Filosofické fakulty Univerzity Karlovy do oblasti státního sektoru poskytujících sociální služby nastoupilo po škole 25% absolventů, resp. 31% pokud počítáme i instituce neposkytující sociální služby, do nestátních organizací poskytujících sociální služby celých 53%. V době výzkumu ve státním sektoru pracovalo 31,6% absolventů (z nich ovšem jedna pětina v institucích neposkytujících sociální služby), v nestátních organizacích poskytujících sociální služby 36,2%.

⁵ Ve zprávě se uvádí v průměru 362 evidovaných případů na jednoho pracovníka OSPOD ročně.

⁶ Veřejný ochránce práv (tamtéž) v souvislosti s tím doporučuje maximálně využít navazující služby poskytované neziskovými organizacemi a pokud je takových služeb nedostatek, navrhuje, aby OSPOD upozorňoval vedení obcí a krajů na nutnost podporování jejich vzniku.

⁷ Matoušek (2003b, s.209) definuje sociální kontrolu jako „soubor formálních i neformálních postupů, kterými společnost vyvíjí na jedince tlak, aby se choval v souladu s jejími normami(...)“.

⁸ Kontrolu chápe jako starost o někoho a odlišuje ji od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než klienta. Upozorňuje také na užitečnost umění pracovníka tyto dvě různé činnosti rozlišit (tamtéž).

⁹ Píše: „Potíráme nezdravé rodinné poměry, neuspokojivé sociální struktury, snažíme se sociálně nepřizpůsobené přizpůsobit; zkrátka snažíme se prosadit to, co pro člověka považujeme za správné. To činíme často i tehdy, když zúčastnění naši pomoc odmítají. Svým způsobem často vnucujeme určitou životní koncepci, ať už s tím dotyční souhlasí, nebo ne. Právo na nemoc, neurózu, nezdravé rodinné poměry, sociální úpadek a outsiderství uznáváme neradi.“ (tamtéž, s.12)

¹⁰ Což je v podstatě způsobeno i tím, že o existenci sociálních pracovníků i někde jinde málokdo ví. Dá se tedy předpokládat, že pro veřejnost jsou sociální pracovníci ze sociálních odborů typickými zástupci této profese.

¹¹ Vhodným prostorem je např. právě supervize.

¹² Na obdobnou skutečnost upozorňuje i Žárský (2007), když se zamýšlí nad tím, že dosud nezaznamenal sociálního pracovníka jako hrdinu nějakého seriálu či jiného obdobného formátu pořadu. Podle mého názoru je však důležité především zohlednit fakt, že sociální pracovníci (resp. spíše pouze pracovníce, dosud jsem nepostřehla, že by někdy sociálního pracovníka hrál v nějakém seriálu či filmu muž; to sice odráží značnou feminizaci této profese, ale v souvislosti s trendem zobrazovat jako její zástupce jen ženy se vytváří dojem absolutní absence mužů) nejsou úplně vyřazení z palety povolání objevujících se v různých výtvorech kultury, jen jim je přidělena automaticky ona negativní stereotypní role. To se však týká např. i zpravodajství – viz 2. 2. 2. 2.

¹³ Typický je např. případ holčičky Půlnoční bouře, který ovšem vyvolal diskusi i v odborných kruzích (Bajer, 2006a).

2. Celoživotní vzdělávání

2.1 Cíle celoživotního vzdělávání

V dnešní době již nelze pochybovat o tom, že je vzdělávání lidí v pomáhajících profesích, sociální pracovníky nevyjímaje, nezbytné. Pro kvalitní výkon těchto povolání je odborná příprava základní předpoklad, i když se její podoba nároky na ni v jednotlivých zemích více či méně liší (Tokárová, 2003; Tomeš, 1997).

Za cíl vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání můžeme považovat osvojení základních profesních kompetencí. V České republice se jimi zabývala Havrdová (1999, s.45 - 46), která vymezila tyto kompetence:

- „rozvíjet účinnou komunikaci – tzn. schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami,
- orientovat se a plánovat postup – tzn. schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce,
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti – tzn. schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu,
- zasahovat a poskytovat služby – tzn. znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit,
- přispívat k práci organizace,
- odborně růst.“

Získání kvalifikace v rámci školního systému tedy neznamená konec vzdělávání. Nutnost nadále rozvíjet své profesní kompetence je věcí celoživotní. Jinak hrozí, že pracovník ustrne a ztratí kontakt s živými a rozvíjejícími se částmi oboru (Bednářová, Pelech, 2003; Jankovský, 2007 SP4).

Cílem dalšího vzdělávání podle Machalové (in Tokárová, 2003, s. 315) je:

- „prostřednictvím poznatků, zážitků a zkušeností ve vzdělávacím procesu rozvíjet jejich adekvátní sebepoznání,
- podporovat jejich vlastní rozvoj a individualitu (vlastní osobnosti) tak, že se na vzdělávacím prosu iniciativně a aktivně zúčastňují,

- nasměrovat sociální pracovníky na to, aby permanentně aktivovali svůj osobnostní potenciál v dosahování osobních, generačních a společenských cílů (napomáhat jejich seberealizaci),
- rozvíjet profesní a zvláště psychologickou kulturu osobnosti sociálních pracovníků
- rozvíjet profesní kompetenci sociálních pracovníků na interdisciplinárním základě, ve smyslu integrování poznatků různých vědeckých oblastí a jejich praktické aplikace.“

Bednářová a Pelech (2003) rozlišují tři metody zvyšování profesních kompetencí: metodickou pomoc, intervizi a supervizi. Metodickou pomocí rozumí aktivity organizované shora, které se neorientují na vnitřní prožívání pracovníka. Jedná se např. o konzultační pomoc, poradenství, předávání či doporučování odborných materiálů, doporučování a případně i pomáhání se zajišťováním vzdělávacích programů a stáží apod. Intervize je rozmlouvání a uvažování s kolegy o konkrétním případě na partnerské úrovni, bez přítomnosti supervizora. Ani ona nijak hluboce nereflektuje vlastní profesionální jednání pracovníka. Supervize je specifická metoda učení, s širokou možností reflexe, v bezpečném prostředí důvěry¹⁴.

2.2 Celoživotní vzdělávání v České republice

V České republice se prosadil názor, že sociální práce je odborná činnost, která mimo osobnostní dispozice¹⁵ vyžaduje i vysokou odbornou přípravu (Tomeš, 1997; Jankovský, 2007). Z těchto důvodů proto musí být požadováno pro výkon této profese vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Je to další z řady velkých kroků na cestě profesionalizace české sociální práce od roku 1990. V období před revolucí v roce 1989 bylo totiž studium oboru sociální práce možné pouze na středních školách sociálně právních v tzv. nástavbovém studiu, které bylo dvouleté. Teprve v roce 1990 došlo po téměř čtyřiceti letech¹⁶ opět k ustanovení oboru sociální práce na vysokých, v roce 1996 pak i na vyšších odborných školách. Nárok na vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání sociálních pracovníků je od roku 2007 uplatňován i legislativně (viz 2. 2. 2.), v témže zákoně se nachází i povinnost dalšího vzdělávání.

2.2.1 Koncepce MPSV

V roce 2003 byla vládou schválena Koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků (Usnesení vlády České republiky č. 434, 2003). Tento dokument se zabývá chystaným vytvořením systému celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.

MPSV vymezuje celoživotní vzdělávání takto: „(...) Celoživotní vzdělávání zahrnuje jednak vzdělání ve školském systému (primární, sekundární i terciární) a tzv. další vzdělávání (mimoškolské, do kterého spadá občanské, zájmové a další profesní vzdělávání), jehož cílem je získat další znalosti a dovednosti včetně profesionálních zkušeností, které pracovník získává pro rozvoj své osobnosti či prohlubování své profese v celé škále mimoškolských vzdělávacích aktivit.“ (Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků, 2003)

Cílem systému celoživotního má být:

- „definovat státní odpovědnost za profesionální výkon sociální práce,
- umožnit rozvoj kvality sociální práce zejména s ohledem na ochranu lidských práv zranitelných skupin obyvatelstva,
- posílit statut a užitečnost sociální práce jako profesionálního oboru,
- posílit kompetence a odpovědnosti sociálních pracovníků.“ (tamtéž)

Mezi základní východiska patří, že sociální práce je odborná profesionální činnost vyžadující specifickou přípravu, specifické postupy a dovednosti. I proto je nutné k jejímu výkonu vyžadovat vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Předpokládá se ale i další zvyšování profesionálních kompetencí. Proto je celoživotní vzdělávání rozděleno na kvalifikační a další. Kvalifikačním vzděláním je myšleno takové, které je získáno v rámci školské soustavy. Další vzdělání zahrnuje všechny formy vzdělávání dospělých, které nevedou k získání kvalifikace¹⁷.

Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci jsou zaměstnáváni v státním i nestátním sektoru, musí být podle MPSV pravidla celoživotního vzdělávání obecně platná a závazná¹⁸.

2.2.2 Legislativní úprava - Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách (2006) upravuje v rámci předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka také odbornou způsobilost¹⁹. Cílem má být (Důvodová zpráva návrhu zákona o sociálních službách, 2005) nastolení takové úrovně odborné

způsobilosti, která odpovídá náročnosti této profese. Jsou proto stanoveny požadavky na stupeň vzdělání, jeho zaměření a popřípadě i praxi.

K oběma můžeme nalézt výhrady. Hanuš (2007) upozorňuje na rozporuplné reakce, které nová právní úprava mezi sociálními pracovníky vyvolala, zároveň však dodává, že se jedná především o ty, kteří mají vystudovanou dvouletou sociálně-právní přípravu a nyní jsou nuceni si vzdělání doplnit. Také poukazuje na rozdíly mezi studijními plány těchto nástavb a současných vyšších odborných škol, na jejichž podobnost se pracovníci odvolávají. Zdůrazňuje i, že po splnění kvalifikačního požadavku je stejně nutné se dále vzdělávat. Je třeba ale dodat, že tyto připomínky byly později zohledněny a došlo k novelizaci zákonem č. 261/2007 Sb. Za splnění zákonem daných podmínek²⁰ je tedy i středoškolské vzdělání považováno za odbornou způsobilost. Bednář (in Bajer, 2006b) kritizuje zařazení i jiných typů studijních programů v § 110 odst. 4, písmenu b), než těch zaměřených na sociální práci. Domnívá se, že absolventi oborů sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče nebo speciální pedagogika nejsou způsobilí vykonávat činnosti uvedené v témže zákoně v §109. Upozorňuje na fakt, že by se pak z logiky věci mohl absolvent oboru sociální práce uplatnit jako plně kvalifikovaný speciální pedagog. Podobně se ohrazuje proti ustanovení v písmenu c) téhož paragrafu i odstavce. Podle jeho názoru by jakékoliv vysokoškolské studium mělo být specifikováno na oblast filosofie, sociálních věd, psychologie, pedagogických věd, práva, věd o zdraví, ekonomie, managementu a teologie. Domnívá se, že absolventi technických a přírodovědných oborů nejsou vybaveni ani základními znalostmi týkajícími se posuzování a ovlivňování osobnostních a sociálních dimenzí obtížných životních situací konkrétních klientů a nemají ani základní orientaci v problematice lidské psychiky, lidského zdraví a jejich sociálních souvislostí.

Protože ale nelze odbornost sociálních pracovníků trvale odvozovat pouze od splnění kvalifikačních předpokladů, je uzákoněno také povinné další vzdělávání. Tím se má zaručit „trvalé zvyšování odbornosti a kompetencí sociálních pracovníků, čímž lze zajistit růst efektivity jejich práce a celého systému sociálních služeb a sociální pomoci.“ (Důvodová zpráva návrhu zákona o sociálních službách, 2005)

Sociální pracovník má „povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.“ (Zákon o sociálních službách, 2006, §111 odst. 1)

Druhý odstavec téhož paragrafu upravuje instituce, kde se další vzdělávání může uskutečňovat. Jsou to:

- „vysoké školy,
- vyšší odborné školy,
- vzdělávací zařízení právnických a fyzických osob.“

Vzdělávací zařízení však musí získat příslušnou akreditaci vzdělávacího zařízení a jejích vzdělávacích programů. Akreditaci uděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí²¹.

Formy dalšího vzdělávání podle §111 odst. 3 zákona o sociálních službách (2006) jsou:

- „specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v akreditovaných kurzech,
- odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- účast na školicích akcích.“

I zde se můžeme setkat s připomínkami, konkrétně s upozorňováním na skutečnost, že účinných forem dalšího vzdělávání je více, než vyjmenovává zákon (Bednář in Bajer, 2006b). Mezi ně lze řadit i supervizi, kterou se zabývá Kapitola 3.

Jak již však bylo uvedeno výše, stejně jako definování profese sociálního pracovníka, lze i tato ustanovení, bez ohledu na některé nedostatky, považovat za průlomová. Poprvé v historii České republiky je kladen zákonný požadavek na celoživotní vzdělávání, který se vztahuje na všechny sociální pracovníky²².

2.2.3 Etické kodexy

V České republice existují dva etické kodexy vztahující se k povolání sociálního pracovníka. Jedná se o Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (1995, 2006) a Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy (2005). Oba tyto kodexy jsou ale pouze etickou normou, nemají právní závaznost.

2.2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

První znění tohoto kodexu bylo vytvořeno Společností sociálních pracovníků, která jej v září 1994 předložila ke schválení na odborné konferenci v Ostravě. Platit

začal od 1.1.1995. V květnu 2006 došlo k schválení nového znění, platného od 20.5. 2006.

Přímo vzdělávání sociálních pracovníků se tento kodex věnuje v části Pravidla etického chování sociálního pracovníka, v oddíle Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti. Sociální pracovník např.: „ (...) 2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod. (...) 2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy. 2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce. (...)“ (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, 1995, 2006)

Tato ustanovení jsou shodná v obou zněních. Je proto zřejmé, že vědomí důležitosti kvalifikačního i dalšího vzdělávání sociálních pracovníků zde bylo relativně dlouhou dobu před vznikem zákona o sociálních službách. Zajímavá je myšlenka odborného růstu vzájemnou „směnou“ znalostí a dovedností. Jedná se totiž o jeden z významných přínosů supervize, práce pod supervizí se ale v kodexu přímo neobjevuje.

Nutnost stále rozvíjet a prohlubovat vědomosti se ovšem dá vyvodit i z jiných částí kodexu. Dle oddílu Etické zásady má sociální pracovník poskytovat služby na nejvyšší odborné úrovni a dbát na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi²³. To zcela jistě předpokládá nikdy neustávající studium příslušných materiálů.

2.2.3.2 Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy

Návrh tohoto kodexu byl přijat valným shromážděním IFSW²⁴ na podzim roku 2005 v australském Adelaide. Jeho součástí jsou obecná doporučení týkající se profesionálního jednání, která mají být některými ze základních principů etického jednání v sociální práci a předpokládá se, že budou jednotlivými členskými organizacemi IFSW dále samostatně rozpracovány. Dvě z těchto doporučení se týkají i oblasti vzdělávání a sebezvoje: „ 1. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce. (...) 6. Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby. (...)“ (Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy, 2005)

2.2.3.3 Porovnání Českého a Mezinárodního etického kodexu

V potřebnosti dalšího vzdělávání se oba kodexy shodují, i když Mezinárodní kodex není tolik konkrétní. Což je ale vzhledem ke skutečnosti, že se má jednat pouze o obecné principy, logické. Český kodex ovšem na rozdíl od Mezinárodního tolik neapeluje na péči sociálního pracovníka sama o sebe. Můžeme se v něm sice dočíst, že sociální pracovník má spolupůsobit v zaměstnavatelské organizaci při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní pracujícím přijmout a uplatňovat závazky z tohoto kodexu vyplývající²⁵, to se však týká pouze péče profesionální, tedy odborného růstu atd., nikoliv péče osobní²⁶.

¹⁴ Přímo supervizi je věnována Kapitola 3, proto se zde jejím obsahem blíže nezabývám.

¹⁵ Např. dosažení určitého věku, osobní zralosti apod.

¹⁶ V roce 1951 byly v tehdejším Československu zrušeny obě vysoké školy sociální práce - Vysoká škola politická a sociální v Praze a Vysoká škola sociální v Brně. Ještě předtím byla v roce 1949 zrušena Masarykova státní škola zdravotní a sociální v Praze (Tokárová, 2003).

¹⁷ Počítá se s tím, že mohou mít rozmanitou délku a formu. Od jednodenních seminářů a přednášek, přes několikadenní dílny až po modulárně sestavované vzdělávací cykly.

¹⁸ V zákoně o sociálních službách se proto ustanovení týkající se definování a výkonu profese sociálního pracovníka týká všech sociálních pracovníků, nikoliv jen těch, kteří pracují v sociálních službách.

¹⁹ §110 odst.4.

²⁰ Nově vložené písmeno d) §110 odst.4.: „Absolvování příslušného akreditovaného kurzu v rozsahu nejméně 200 hodin, praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončené nejpozději 31.12.1996.“ (Zákon o stabilizaci veřejných rozpočtů, 2007)

²¹ Akreditacemi vzdělávacích zařízení a jejich vzdělávacích programů se zabývá §112, §113 a §114.

²² Do doby platnosti tohoto zákona bylo celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků upraveno několika normami, které se ale vztahovaly pouze k úzkým oblastem, např. Zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, Vyhláška č. 39/2005 Sb. stanovující minimální požadavky na studijní programy k získání odborné způsobilosti k výkonu nelékařského zdravotnického povolání apod. Některých sociálních pracovníků vykonávajících správní činnosti v rámci samosprávných úřadů se týkal z.č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků.

²³ Z mezinárodních deklarací a úmluv je přímo zmíněna např. Všeobecná deklarace lidských práv, Úmluva o právech dítěte atd. Z české legislativy pak Ústava, Listina základních práv a svobod a zákony od nich se odvíjející.

²⁴ Mezinárodní organizace sociálních pracovníků

²⁵ Oddíl Ve vztahu k svému zaměstnavateli.

²⁶ Právě supervizi můžeme považovat za prostředek obojího. Ta, jak již bylo řečeno, v českém kodexu uvedena není. Přímo ji nenalezneme ani v kodexu mezinárodním, svým účelem však přesně odpovídá požadavku profesionální a osobní péče sociálního pracovníka o sebe na pracovišti. Můžeme ji tedy identifikovat jako jeden z nezbytných kroků, který mají sociální pracovníci povinnost učinit k zajištění poskytování odpovídajících služeb.

3. Supervize

3.1 Co je supervize a její smysl

V odborné literatuře se můžeme setkat s řadou definic supervize, např. Pelech a Bednářová (2003, s.68) definují supervizi takto: „Cílem supervize není kontrola, ani pouhé předávání rad, informací nebo konzultace na případem či příkazování, jak dál postupovat a jaké zvolit metody. Supervize je zacílena na odborný i osobní rozvoj pracovníků. Jde o specifickou metodu učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem. Při supervizním sezení se reflektují jak prožitky a vztahy supervidovaného pracovníka k jeho sociálnímu prostředí (k rodině, dětem, partnerovi, klientovi, sobě samému), tak i prožitky klienta.“

Smyslem supervize je pomoc pracovníkům, klientům i celému zařízení, jejím obsahem a náplní pak zvažování nejen kvality péče o klienta samotného, ale i dané péče celkově. Nejvýznamnější složkou celého procesu jsou vztahy, nástroji zejména zaměřené pozorování a cílené otázky, vztahující se k cíli práce, prostřednictvím zjišťování, ověřování, uvědomování procesu a již zmíněných vztahů (Procházková, 2002).

Hlavní funkce supervize jsou vzdělávací, podpůrná a řídicí (Kadushin in Hawkins, Shohet, 2004). Účelem vzdělávací funkce je prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty pomoci v rozvoji dovedností, porozumění a schopností supervidovaných. Podpůrná funkce supervize má za úkol pomoci pracovníkům vyrovnávat se s náročností své profese a předcházet vyhoření. Cílem řídicí je kontrola kvality, pozorování vlastní práce s někým.

Výše citovaná definice Bednářové podle mého názoru vystihuje všechny základní rysy supervize a zároveň upozorňuje na fakt, že supervize často bývá spojována právě s kontrolou²⁷. Funkce kontroly sice také do supervize patří, ale v sociální práci je její těžiště ve funkci vzdělávací (Kopřiva, 2000). Úlehla (2005), který pomoc supervizora považuje za jeden ze zdrojů, ze kterých může čerpat po celou dobu své profesní dráhy²⁸, zdůrazňuje, že pokud bude hlavním postupem supervizora kontrola, nejedná se už o pomáhání. Objednávka kolegy se neliší od objednávky klienta,

pouze jí není řešení osobního životního problému, ale profesionální těžkosti. Cesta k jejímu naplnění je stejná.

Pomocná stránka supervize však ještě stále někde bývá opomíjena, supervize je vnímána jako restriktivní nástroj a je přijímána nedůvěřivě, s předpokladem, že jejím cílem má být hledání pracovníkových chyb a jejich vytknutí (Procházková, 2002).

3.1.1 Další příklady efektivní pomoci supervize

Funkcí supervize není tedy jen odborný růst, ale i podpora jeho neustrnutí či neztuhnutí. Mezi dvě rizika, která toto mohou způsobit a jimž supervize, pokud je kvalitní, pomáhá předcházet nebo je zpracovat, patří syndrom pomáhajících a syndrom vyhoření. Práce s těmito syndromy a jejich prevence je však nejen pomocí pracovníkovi, ale také klientovi. I kvůli nim je tedy v pomáhající profesích obecně, nejenom v sociální práci, supervize důležitá. Vzhledem k závažnosti dopadů syndromu vyhoření na osobní i profesní život pomáhajícího mu věnuji velkou pozornost²⁹.

3.1.1.1 Syndrom pomáhajících

Tento syndrom poprvé popsal Schmidbauer (2000). Souvisí s představou pracovníka o nutnosti dokonalosti. Mezi jeho projevy patří neschopnost vyjádřit vlastní pocity a potřeby. Ta se stává osobnostní strukturou, spojenou se zdánlivě všemohoucí, nenapadnutelnou fasádou sociálních služeb. Ukázala se souvislost mezi přijetím a podporou slabosti, bezmoci či otevřeného doznávání emocionálních problémů u druhých a jejich neakceptováním u sebe sama. Schmidbauer poukazuje na narcistickou stránku syndromu pomáhajících a vlivu nějakého traumatu z dětství souvisejícího s odmítnutím. Tento syndrom je podle něj cestou, jak raná narcistická poškození zdolat. Postižený věří, že náklonnost okolí získá svým chováním, nikoliv díky tomu, jaký je. Upozorňuje také, že procesy, které vytváří strukturu tohoto syndromu, se mohou příležitostně opakovat i během profesní dráhy pomáhajícího a upevňovat jej na jiné úrovni. Uvažuje ovšem i o myšlence, jestli nižší stupně tohoto syndromu nejsou nezbytné pro vznik altruistického životního postoje vůbec a zabývá se otázkou kritérií závažnosti syndromu. Vzhledem k vlivu stavu soukromého života na práci doporučuje zahrnout do supervize i osobní problémy pomáhajícího.

3.1.1.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření je důsledek výkonu pomáhající profese, který se stal předmětem zájmu řady odborníků (Kopřiva, 2000; Lucká, Koblíček, 2002; Křivohlavý, 1998; Matoušek, Hartl, 2003).

Kopřiva (2000, s. 101 – 102) popisuje syndrom vyhoření jako stav, který vzniká následkem dlouhodobě záporné energetické bilance³⁰. Mezi jeho hlavní projevy řadí depresi, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztrátu sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. Zdůrazňuje, že se nejedná o obyčejnou únavu, vždy je obsažena otázka po smyslu vlastní práce. Popisuje tři cesty, které k rozvoji syndromu vyhoření vedou. První z nich je ztráta ideálů, která je způsobena prvotním nadšením. Při vstupu do profese člověka práce baví, má pro něj velký smysl a dokáže jí věnovat velké množství energie. Časem však dochází k deziluzi, ztrátě důvěry ve vlastní schopnosti a ztrátě smyslu. Tento vývoj přirovnává k vývoji řady manželství. Upozorňuje však, že překonání ztráty počátečního nadšení je jednou z překážek na cestě a nemusí znamenat konec cesty samé. Druhou cestou k syndromu vyhoření je podle něj workaholismus, tedy závislost na práci a třetí „teror příležitostí“, kdy se na sebe neustále nabalují další a další lákavé příležitosti, které podle názoru pracovníka nelze odmítnout, čímž dochází k čím dál větší spotřebě energie.

Lucká a Koblíček (2002, s. 174-175) za podstatu syndromu vyhoření považují ztrátu motivace způsobenou prožitkem bezmoci. Projevuje se podle nich na různých úrovních, ve kterých má člověk tendenci k únikovým mechanismům – energetické, tělesné, psychické a profesní. Na energetické úrovni je člověk unavený a skleslý, funguje na minimální úrovni. Tělo může reagovat zvýšenou nemocností, poklesem funkčnosti imunitního systému a možným objevením se autodestruktivních chorob. Mezi psychické projevy řadí zklamání, skepsi, nepřítomnost zájmu, beznaděj a bezvýchodnost, atd. a především pocit ztráty smyslu. Dopady na profesní chování se objevují nárůstem rutinního, bezduchého výkonu, „nedostatek času na týmovou práci, tendencí minimalizovat kontakt s lidmi, resp. klienty v pomáhajících profesích, tendencí pomáhat sebezneužívajícím způsobem³¹. Připomínají, že vyhoření je proces s pozvolným a plíživým průběhem, který může probíhat bez povšimnutí. Postupem klesající schopnosti adaptovat se a učit se novým věcem se člověk stává vězněm tohoto procesu a výsledkem může být úplná ztráta schopnosti pracovat. Upozorňují také na ohrožení vyhořením i týmu a organizace.

Křivohlavý (1998) se kromě zkoumání různých definic syndromu vyhoření zabývá i profesemi, kterým vyhoření hrozí nejčastěji³², metodami zkoumání a odlišením vyhoření od jiných negativních psychických stavů, jako je stres, deprese, únava, odcizení a existenciální neuróza. Věnuje pozornost průběhu procesu vyhoření a jak mu předcházet a zvládat jej. Zajímavé je, že kromě interních individuálních možností prevence popisuje i vliv externích faktorů – sociální opory, dobrých vztahů mezi lidmi, kladného hodnocení druhých lidí a pracovník podmínek. Na rozvoj syndromu vyhoření se tedy může podílet i pracovníkovo okolí.

Matoušek a Hartl (2003, s. 55-58) upozorňují, že syndrom vyhoření k pomáhajícím profesím nevyhnutelně patří a v podstatě každý pracovník má po určité době některé jeho projevy. Poukazují na náročnost práce pomáhajícího, ať už se jedná o profesionála nebo dobrovolníka. Zdůrazňují také, že v povolání sociálního pracovníka se člověk angažuje svou osobností více než v jiných profesích a zároveň i proto od své práce více čekají. Syndrom vyhoření je podle nich „vždy výslednicí interakce podmínek k práci vytvořených organizací, pro niž profesionál nebo dobrovolník pracuje, a subjektivních očekávání pracovníka (tamtéž, s. 55)“. Podobně jako výše uvedení autoři se zabývají projevy, podmínkami a prevencí syndromu vyhoření.

Z uvedeného vyplývá, že prevence syndromu vyhoření musí být pro každého sociálního pracovníka i jeho nadřízeného důležitou součástí práce. Supervize je všeobecně uznávaná metoda, jak mu nejen předcházet, ale případně jej i úspěšně zvládnout. Může pomoci jak zabývat se smyslem a nároky vlastní práce, ale i v hledání zlepšení pracovních podmínek.

3.1.2 Typy supervize

Supervizi můžeme dělit podle několika hledisek:

Počet supervidovaných

Podle tohoto hlediska lze supervizi v zásadě rozdělit na individuální a skupinovou.

Individuální supervize je strukturovaný kontakt supervizora s jedním pracovníkem. Supervizor a supervidovaný spolu během prvního setkání sestavují písemnou dohodu, tzv. kontrakt, ve kterém je specifikována podoba jejich spolupráce. Tzn. jaké jsou cíle supervize, její hranice a postup či pravidla zacházení s informacemi.

Do obsahu samotné supervize patří, kromě předložení nějaké zakázky a práce na ní, také reflexe minulého období a práce s klienty a závěrečné oboustranné zhodnocení naplnění zakázky. Skupinová supervize je v zásadě totéž, jen odehrávající se ve skupině, tudíž se důležitým aspektem stává skupinová dynamika. Formou skupinové práce, jejímž základním obsahem je diskuse o své práci a pocitech a vztazích při ní prožívaných, je týmová supervize, která se zaměřuje na činnost týmu jako celku a jeho efektivitu, popř. na práci celé organizace. Další formou skupinové supervize jsou bálintovské skupiny³³ (Koláčková, 2003).

Dalšími formami jsou reciproční supervize, nebo-li vzájemné konzultování dvou kolegů, intervize čili supervizní setkání skupiny bez supervizora a autovize, což je proces sebereflexe pracovníka (tamtéž).

V oblasti sociální práce u nás 93% organizací využívá supervizi skupinovou, 34% organizací supervizi individuální (Hanáková, 2007).

Pozice supervizora

Supervizor může být buď interní, tzn., že je pracovníkem organizace, kde supervize probíhá, nebo externí, tzn. že jejím pracovníkem není.

Z českých organizací z oblasti sociální práce má 82% externího supervizora, 7% interního supervizora a 10% externího i interního supervizora³⁴ (Hanáková, 2007).

Interval supervize

Supervizi můžeme dělit podle toho, jak často a kdy se provádí, na pravidelnou, příležitostnou a krizovou. (Koláčková, 2003)

V organizacích z oblasti sociální práce u nás nejčastěji probíhá supervize v intervalu 1x za měsíc³⁵, pak v intervalu 1x za tři měsíce³⁶ a 1x za dva měsíce³⁷ (Hanáková, 2007).

3.1.3 Překážky v procesu supervize

Hawkins a Shohet (2004, s. 35 – 38) identifikovali tyto překážky v získávání supervize:

- „předchozí zkušenosti se supervizí - jak dobré, tak špatné zkušenosti mohou ovlivnit supervizi současnou, špatná vede k ostražitosti, dobrá ke srovnávání o možném pocitu nepřekonatelności supervize předchozí,

- osobní zábrany a obranné mechanismy – obavy z vnějšího hodnocení, pocit obnaženosti,
- potíže s autoritou – problematika přenosu, projekce kritických či bezobsažných rodičovských představ do supervizora,
- konflikt rolí – protiklad podpory a hodnocení obsažený v osobě supervizora, řízení versus kontrola,
- praktické překážky – finanční, geografické, vztah k dostupnosti³⁸.

Některé překážky uvádí i Hanáková (2007), která ve svém výzkumu zjišťovala, čeho se organizace obávají. Čtyři nejčastější byly nalezení supervizora³⁹, překážky na straně supervidovaných pracovníků (nedůvěra, ...), obtíže při financování a zajištění provozu pracoviště po dobu supervize.

V rámci projektu Ověření modelu vzdělávání sociálních pracovníků Středočeského kraje formou supervize⁴⁰ byla zjištěna řada postřehů, jaké eventuální překážky mohou ztěžovat kvalitní průběh supervize na sociálních odborech. Jsou to:

- „tvorba kontraktu – nejsou dostatečně zohledněny všechny subjekty,
- osobní motivace supervidovaných – jestli vůbec nějaká je, povinná účast značně komplikuje proces supervize a je nepříjemná všem stranám,
- pochopení smyslu, užitečnosti a principů supervize – očekávání supervidovaných se nemusí shodovat s cíly supervize,
- přístup přímého nadřízeného – jeden ze zásadních faktorů, který má vliv na užitečnost a efektivitu supervize, může supervizní proces limitovat nebo rozvíjet,
- akceptování supervize nadřízenými – vliv především při vyjednávání vnějších podmínek,
- celková atmosféra na pracovišti – vliv vztahů mezi kolegy navzájem, kolegy a nadřízenými, má na ni také velký vliv přímý vedoucí svými postoji a zaměřením, přijímání veřejností apod.,
- profesionalita pracovníků – odborné znalosti, komunikační dovednosti a schopnost reflexe,
- vnější podmínky supervize – vhodné prostředí,
- finance – obtíže je sehnat.“ (Výstupy a doporučení z projektu ESF, 2008)

3.2 Supervize v České republice

3.2.1 Historie

První pokusy o supervizi v sociální práci se ve světě objevují na konci 19. století (Matoušek, 2001). U nás se s ní můžeme setkat od poloviny 20. století, především v oblasti psychoterapie. Sociální pracovníci se s ní setkávali až o něco později, od let osmdesátých, ve formě bálintovských skupin. K rozvoji supervize u nás došlo po roce 1989 (Šimek, 2002).

Podle výzkumu Hanákové (2007) má v současnosti zkušenost se supervizí 65% organizací z oblasti sociální práce. Můžeme ale pozorovat rozdíly v oblastech podle působnosti. V oblasti výkonu státní správy a samosprávy je to více než 35%, u poskytovatelů sociální služeb téměř 77%. Třetina organizací zavedla supervizi v posledních dvou letech, méně než 5 let využívá supervizi 80% organizací.

3.2.2 Legislativní úprava

V současné době v České republice neexistuje žádné právní ustanovení, které by se přímo týkalo supervize. Pokud si např. prohlédneme ustanovení Zákona o sociálních službách (2006) týkající se forem dalšího vzdělávání (viz 2.2.2), zjistíme, že ani jedna z možností neodpovídá základnímu rysu supervize, tj. že se jedná o proces, u něhož se předpokládá ne jen dlouhodobost, nýbrž v podstatě provázanost s celou délkou profesního života pracovníka. Nejedná se ani o specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, akreditovaný kurz, odbornou stáž či školící akci.

Skutečnosti absence jakéhokoliv pokynu, vyhlášky či metodiky si je vědomo i MPSV (Kotoučová, Čermáková in Bajer, 2007b), důvodem je prý roztržštěnost supervize jako systému, nejednotné pojetí a absence oficiální definice. Odkazuje se na vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kde je ve Standardech kvality sociálních služeb kritérium zajišťování podpory zaměstnanců formou nezávislého kvalifikovaného odborníka. Jednou z těchto forem je podle MPSV právě supervize. O bližší úpravě však neuvažuje, to má být úloha odborných organizací. Tuto argumentaci lze samozřejmě uznat z hlediska, že dává organizacím volnost ve výběru podpory. Problém ovšem spatřuji ve faktu, že Standardy kvality sociálních služeb se týkají pouze organizací poskytujících sociální služby. Ustanovení zákona o sociálních službách vztahující se k celoživotnímu vzdělávání

sociálních pracovníků však platí pro všechny sociální pracovníky, nikoliv jen pro ty pracující v sociálních službách. Jakou možnost mají v uznání supervize jako formy celoživotního vzdělávání oni, se MPSV nevyjadřuje⁴¹.

²⁷ Jak se u nás často stává. Na skutečnost, kdy i profesní sdružení pracovníků zdůrazňují kontrolní stránku upozorňuje např. Úlehla (2005)

²⁸ Supervizora definuje jako někoho, koho lze požádat o pomoc, když se pracovník neví rady se svou prací, nedaří se mu, zasekne se, má pocit, že mu vše utíká pod rukama, práce ho přestane bavit apod. Dalšími jsou učitel a kolega (s. 116 - 117). I ty lze ale označit jako určité formy supervize. Úlehlovo pojetí učitele jako někoho, kdo ví víc než pracovník a ten se to od něj chce naučit, koresponduje s definicí supervize Řezníčka (2000, s.78), který přirovnává metodu supervize ke vztahu mistra k tovaryši. Popovídá si o společné situaci, případu, nápadu či potížích přímo, hned a na pracovišti je v podstatě jeden z typů supervize, intervize (Koláčková, 2003).

²⁹ V současné době se můžeme setkat i se zkoumáním syndromu vyhoření v dalších oblastech lidského života, nejenom spojených s prací. Projevům syndromu vyhoření v různých oblastech se věnuje např. Kallwass (2007).

³⁰ Tím myslí absenci zdrojů radosti v životě a ne dobré zakotvení v těle.

³¹ Tj. obětovat se, tendence nevidět a nezabývat se pracovními problémy a konflikty.

³² Řadí mezi ně i sociální pracovníce a poradce ve věcech sociální péče (s. 23).

³³ Tato metoda má velké uplatnění ve všech pomáhajících profesích. Jmenuje se podle svého autora, anglického psychoanalytika M.Bálinta. Skupinu vede kvalifikovaný vedoucí, účastníci na začátku nabízejí případy, se kterými by chtěli pomoci. Ty se týkají nespokojenosti pracovníka s prožíváním kontaktu s klientem nebo svým počínáním. K lepšímu průběhu přispívá, pokud jsou členové skupiny z různých pracovišť či oborů pomáhajících profesí. Dlouhodobá účast v bálintovské skupině podporuje sebereflexi. (Kopřiva, 2000, s.137-138)

³⁴ 1% tuto informaci neuvedlo.

³⁵ 36,1%.

³⁶ 20,9%.

³⁷ 19,1%

³⁸ Osoba je v postavení vedoucího zařízení, její nadřízený nemá potřebné specializované dovednosti.

³⁹ Hanáková (tamtéž) také zjistila, že mezi kritéria, podle nichž si organizace supervizora vybírají, jsou reference či předchozí osobní zkušenost, znalost oboru, v němž organizace působí, doložené vzdělání, odbornost, časová a místní dostupnost a dále pak výše úhrady za supervizi a dojem z prvního setkání.

⁴⁰ Více viz Kapitola 4.

⁴¹ Přitom např. z respondentů výzkumu v Kapitole 5, kteří se účastnili supervizních setkání, by uznání supervize jako možnosti celoživotního vzdělávání uvítaly téměř tři pětiny.

4. Projekt Ověření modelu vzdělávání sociálních pracovníků Středočeského kraje formou supervize

4.1 Základní údaje o projektu

Jednalo se o projekt Českého Institutu pro Supervizi (dále ČIS), který na něj v roce 2005 získal grant z Evropského sociálního fondu v rámci operačního programu Rozvoj lidských zdrojů⁴². Spolufinancován byl i ze státního rozpočtu České republiky. Projekt byl zahájen 1.3.2006 a ukončen 31.12.2007.

Projekt byl zaměřen na:

- „zkvalitnění sociální práce a ochrana před psychickým přetížením
- profesní a osobní růst
- problémy spojené se vztahovou problematikou k uživatelům sociálních služeb, práci s obtížnou klientelou apod.
- další témata, vycházející z aktuálních potřeb sociálních pracovníků.“

(Základní údaje o projektu, 2006)

Podpora a pomoc sociálním pracovníkům byla poskytována formou skupinové supervize. Možnost ji využít měli i vedoucí odborů či oddělení, těch se ale měla týkat supervize individuální. Kromě těchto supervizních setkání patřily mezi aktivity projektu Úvodní seminář, Společné supervizní semináře, Závěrečný seminář, Konference a Tisková konference. ČIS předpokládal, že účast jednotlivých aktivitách by měla být dobrovolná, zejména pak na skupinových a individuálních supervizních setkáních.

4.2 Jednotlivé aktivity projektu

4.2.1 Úvodní seminář

Úvodním seminářem (dále „seminář“) byl celý projekt zahájen v květnu 2006. Seminář byl dvoudenní, v rozsahu 10 hodin. Vedli jej vždy dva lektori⁴³, kteří pak v jednotlivých obcích realizovali samotnou supervizi. Účastníci se během něj seznámili s projektem i lektory, diskutovali s nimi o svých představách o supervizi, očekáváních, která od ní mají a co jim supervize může reálně nabídnout. V závěru byla domluvena konkrétní podoba supervizních setkání v jednotlivých obcích. Vzhledem k počtu účastníků se seminář konal celkem čtyřikrát. (Výstupy a doporučení z projektu ESF, 2008)

4.2.2 Supervize ve skupině a individuální supervize

Skupinová supervizní setkání probíhala měsíčně od června 2006 do listopadu 2007, celkem jich tak v každé obci proběhlo maximálně dvanáct. Trvala 1,5 hodiny. Individuální supervize pro vedoucí se konaly taktéž v měsíčním intervalu, v rozsahu 1 hodiny. Konečný počet supervizí, které proběhly, se v jednotlivých obcích lišil. V některých z nich se totiž začínalo později, navíc se ne vždy uskutečnila všechna plánovaná setkání. (Výstupy a doporučení z projektu ESF, 2008)

4.2.3 Společné supervizní semináře

Nejednalo se o klasickou supervizi, ale o tématicky zaměřené supervizní semináře, mezi jejichž hlavní přínos patřilo setkávání sociálních pracovníků z různých obcí a vzájemné vyměňování zkušeností. Témata byla např. Možnosti a limity pomoci, Prevence vyhoření (burnout), Práce s emocemi, Asertivita, Práce s klienty s psychiatrickou diagnózou atd. (Výstupy a doporučení z projektu ESF, 2008)

4.3 Závěrečné aktivity projektu

4.3.1 Konference

Konference „Supervize v sociálních službách“ proběhla ve dnech 29.11. – 1.12. 2007 v Kralupech nad Vltavou. Kromě výstupů z projektu⁴⁴ během ní zazněly i další příspěvky vztahující se k tomuto tématu, např. Supervize práce s příchozími a uprchlíky (V. Roubalová Kostlánová), Jak se vede supervizi v sociálních službách v ČR (A.Hanáková) atd.

4.3.2 Závěrečný seminář

Závěrečný seminář se konal v prosinci 2007. Přítomni byli lektori a 10 zástupců účastníků se odborů.

4.3.3 Tisková konference

Tisková konference se konala v sídle Krajského úřadu Středočeského kraje v prosinci 2007. Přítomni byli zástupci ČIS, redaktor České tiskové kanceláře, mluvčí Středočeského kraje a autorka této práce jako nezávislý hodnotitel.

⁴² Priorita: Sociální integrace a rovnost příležitostí; opatření: Integrace specifických skupin obyvatelstva ohrožených sociální exkluzí; program podpory: Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb; grantové schéma: Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů v oblasti sociálních služeb a Integrace specifických cílových skupin; oblast zásahu: Začlenění do společnosti. (Základní údaje o projektu, 2006)

⁴³ Celkem bylo lektorů (supervizorů) pět. (Výstupy a doporučení z projektu ESF, 2008).

⁴⁴ Včetně části výzkumu z Kapitoly 5.

5. Výzkum

5.1 Cíl výzkumu

Výzkum se vztahoval k projektu „Ověření modelu vzdělávání sociálních pracovníků Středočeského kraje formou supervize“⁴⁵ a část jeho výsledků byla již prezentována na závěrečné konferenci projektu⁴⁶ a také se stala jedním z podkladů pro tvorbu Výstupů a doporučení z projektu ESF(2008) z něj. Protože jedním ze smyslů projektu bylo zjistit možnosti využití supervize na sociálních odborech, týkala se hlavní část výzkumu získání zpětné vazby od účastníků supervizních setkání.

Výzkum má dvě části – první se týká sociálních pracovníků na sociálních odborech Středočeského kraje, které se projektu účastnily a druhá supervizorů, kteří vedli jednotlivé aktivity.

5.2 Výzkum týkající se účastníků

Výzkum probíhal na přelomu září a října 2007. V této době byly distribuovány dotazníky na sociálních odborech 17 obcí⁴⁷ Středočeského kraje, které se projektu zúčastnily. Respondenty byli pracovníci těchto odborů. Vzhledem k jejich počtu jsem zvolila kvantitativní výzkum formou dotazníku. Dotazník byl určen nejen pracovníkům, kteří byli přítomni na úvodním semináři nebo supervizních setkáních, ale i těm, kteří se projektu z jakýchkoliv důvodů nezúčastnili. Celkem bylo rozdáno 200 dotazníků. Počet dotazníků pro jednotlivá pracoviště byl určen po dohodě s vedoucími odborů nebo jinými pověřenými pracovníky.

Celkem bylo v dotazníku 36 otázek⁴⁸, z nichž některé se týkaly pouze respondentů s předchozí zkušeností se supervizí, účastníků úvodního semináře a účastníků supervizních setkání. V dotazníku byly kromě uzavřených i polouzavřené a otevřené otázky. Svým obsahem byl dotazník zaměřen především na supervizní setkání – např. jejich atmosféru, témata nebo osobu supervizora. Společné otázky pro všechny respondenty se mimo základních informací⁴⁹ týkaly i jejich současných postojů k supervizi. Nabízí se srovnat rozdíly mezi respondenty, kteří se supervizních setkání účastnili, a těmi, kteří se jich nezúčastnili ani jednou. Ty lze opravdu pozorovat (viz níže), je však třeba brát v úvahu kvantitativní rozdíl obou skupin⁵⁰.

Návratnost dotazníků byla téměř 75%⁵¹. To je neobvykle vysoké číslo a nasnadě jsou dvě příčiny. Jedním z důležitých aspektů výzkumu bylo zaručení anonymity.

Ke každému dotazníku byla přiložena nadepsaná a ofrankovaná obálka, aby měl respondent možnost dotazník vyplnit a odeslat samostatně. Pracovník tedy pak mohl mít jistotu, že nebude možné jeho dotazník následně identifikovat. Navíc bylo jen na něm, jestli obálku odešle nebo ne. Uvažovat se dá i o značném zájmu o možnost vyjádřit se k projektu samému. Usuzuji tak z velkého množství odpovědí na otevřené otázky, z nichž jich řada byla delší než jen jednoslovné vyjádření.

5.2.1 Charakteristika cílové skupiny

Otázek týkajících se charakteristik cílové skupiny bylo celkem osm. Týkaly se pohlaví respondentů, jejich věku, vzdělání, na kterém oddělení pracují, jak dlouho pracují v sociální oblasti a jejich předchozích zkušenostích se supervizí.

Na základě odpovědí z navracených dotazníků lze skupinu respondentů charakterizovat takto:

Pohlaví

Naprostá většina respondentů jsou ženy – téměř 92 %, muži tvoří necelých 7% a zbytek, tzn. něco přes 1% na otázku neodpověděl.

Věk⁵²

Největší skupinu tvoří věková kategorie 41 - 50 let, téměř 33%. Jako druhou nejčastější odpověď respondenti uváděli, že jim je 51 let a více, takto odpovědělo více než 23% respondentů. Jen o něco méně, necelými 22%, jsou zastoupeny zbývající věkové kategorie 18 – 30 let a 31 – 40 let.

Vzdělání

Téměř polovina⁵³ respondentů uvádí jako své vzdělání středoškolské s maturitou. Třetina respondentů má vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání⁵⁴. Zbytek respondentů, tj. pětina, neodpověděl. Jiné než středoškolské s maturitou, vyšší odborné nebo vysokoškolské nikdo neuvedl.

Oddělení⁵⁵

Nejvíce respondentů, skoro polovina⁵⁶, bylo o z oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Více než čtvrtina⁵⁷ jako své oddělení uvedla dávkové, pětina sociální péče. Zbývající⁵⁸ byli z jiného oddělení.

Délka práce v sociální oblasti

Respondenty uvedené délky jejich práce v sociální oblasti byly v těchto poměrech:

- 24% délka 1-5 let
- 24% délka 11-15 let
- 17,2% délka 6-10 let
- 9,6% délka 16-20 let
- 3,4% délka kratší než 1 rok
- 3,4% délka 21-25 let
- 3,4% délka 36-40 let
- 2% délka 31-35 let
- 1,4% délka 26-30 let

Žádný z respondentů neuvedl, že by v sociální oblasti pracoval 40 let a více. Na otázku neodpovědělo 11,6% respondentů.

Práce pod supervizí předtím a její přínos⁵⁹

Zkušenost s prací pod supervizí před účastí v projektu má téměř 39% ze všech respondentů. Z účastníků supervizních setkání odpovědělo na tuto otázku kladně téměř 40%, z neúčastníků se necelých 30%.

Ze supervizí účastníků se respondentů tuto zkušenost:

- necelých 69% hodnotí kladně⁶⁰
- více než 29% záporně⁶¹
- 2% neodpověděla

Ze supervizí neúčastníků se respondentů tuto zkušenost:

- 40% hodnotí kladně
- 60% hodnotí záporně

Předchozí jiná zkušenost se supervizí⁶²

Jinou předchozí zkušenost se supervizí před účastí v projektu má téměř polovina všech respondentů. Z účastníků supervizních setkání odpověděla na tuto otázku kladně také téměř polovina, z neúčastníků se necelých 30%.

Respondenti i uváděli, kde tuto jinou předchozí zkušenost se supervizí získali⁶³:

- více než dvě pětiny respondentů ji získaly ve škole
- téměř dvě pětiny respondentů ji získaly na nějakém semináři
- více než pětina respondentů ji získala na bálintovská skupině
- více než pětina respondentů ji získala četbou
- necelá desetina respondentů ji získala na nějakém výcviku
- necelá desetina respondentů ji získala v zaměstnání (školení...)
- necelá 2% respondentů ji získala zkušenost se supervizí v dobrovolnickém programu
- necelá 2% respondentů měla tuto zkušenost špatnou

5.2.2 Otázky týkající se úvodního semináře

Semináře se týkaly celkem tři otázky – jestli se ho respondent zúčastnil a jaký byl případně jeho typ účasti, jestli se dozvěděl nějaké nové informace a jak hodnotí seminář z hlediska přínosnosti.

Účast na semináři⁶⁴

Zúčastnilo se ho 65% respondentů ze všech. Z nich více než polovina z vlastního zájmu, více než čtvrtina na přání nadřízeného a zbytek, tedy necelá čtvrtina na příkaz nadřízeného.

Z respondentů účastníků se supervizních setkání se ho zúčastnilo téměř 70%, z neúčastníků se necelých 30%.

Získání nových informací⁶⁵

70% respondentů, kteří se semináře zúčastnili, se dozvědělo nějakou novou informaci.

Z respondentů, kteří se posléze účastnili supervizních setkání, se nějakou novou informací dozvědělo téměř 72%. Z těch, kteří se pak supervizních setkání neúčastnili, 40%.

Hodnocení semináře z hlediska přínosnosti⁶⁶

Téměř 65% zúčastněných respondentů ho hodnotí jako přínosný nebo spíše přínosný. Jako nepřínosný nebo spíše nepřínosný jej hodnotí 36% zúčastněných.

Z respondentů účastnících se supervizních setkání jej jako přínosný nebo spíše přínosný označilo více než 66%, z neúčastnících se pouze 20%.

5.2.3 Otázky týkající se supervizních setkání

Otázek týkajících se supervizních setkání bylo celkem šestnáct. Týkaly se účasti respondenta na supervizích a jejího typu, počtu setkání, kterého se respondent účastnil, jaká měl očekávání a jestli a jak se naplnila, atmosféry, témat supervizí, osoby supervizora, co se respondentovi líbilo a nelíbilo, jestli cítí nějaký konkrétní přínos ze své účasti na těchto setkáních a jestli na supervizi nějak změnil názor a jak⁶⁷.

Účast na setkáních

Minimálně jednou na supervizní setkání přišlo 88% respondentů⁶⁸. Z nich téměř tři pětiny se účastnily z vlastního zájmu, více než jedna pětina na přání nadřízeného, necelá pětina na příkaz nadřízeného a více než 2% na tuto otázku neodpověděla.

Počet zúčastněných setkání

Respondenti odpovídali takto:

- 13,2 % respondentů se zúčastnilo 1 – 2 setkání
- 21,7% respondentů se zúčastnilo 3 – 4 setkání
- 20,9% respondentů se zúčastnilo 5 – 6 setkání
- 10% respondentů se zúčastnilo 7 – 8 setkání
- 14,7% respondentů se zúčastnilo 9 – 10 setkání
- 1,6% respondentů se zúčastnilo 11 – 12 setkání
- 17,9% respondentů neodpovědělo

Očekávání respondentů a jejich naplnění⁶⁹

Očekávání

Dvě pětiny zúčastněných neměly na počátku žádná očekávání. Více než polovina respondentů měla spíše pozitivní očekávání, z nichž u dvou třetin se naplnilo. Negativní očekávání mělo jen 6% respondentů, naplnilo se u více než poloviny. Ta však tvoří pouze 3% ze všech zúčastněných.

Necelá desetina respondentů uvedla pro svá očekávání důvod. Tři pětiny z nich uváděly příčinu pozitivního očekávání – např. předchozí pozitivní zkušenost ve škole, očekávání nového, naučení se bojovat proti syndromu vyhoření nebo nezbytnost supervize pro profesi sociálního pracovníka. Pětina uváděla, že žádná očekávání neměla – především z důvodu, že nevěděla, co očekávat. Jeden z respondentů uvedl, že o co jde, pochopil během první supervize a pak jej to bavilo. Zbývající uváděli důvody pro svá negativní očekávání – obavy, neznalost prostředí a dalších účastníků, povinnost této aktivity a přítomnost vedoucího pracovníka.

Naplnění očekávání

Co se týče naplnění očekávání, k této otázce se podrobněji vyjádřila více než pětina respondentů. Z nich skoro dvě pětiny uvedly, že žádná očekávání neměly a většina z nich napsala, že proto na tuto otázku nemůže odpovědět. Jeden respondent doplnil, že zpočátku neměl očekávání, protože supervizi považoval za nějaké další školení a vyjádřil potěšení nad tím, že to byl omyl.

Téměř polovině respondentů odpovídajících podrobněji se očekávání alespoň z části naplnila a to většinou pozitivní, jeden respondent napsal, že supervize jeho očekávání předčila, a další, že se potvrdilo to, že nic neočekával. Dvěma respondentům se naplnilo pozitivní očekávání společné diskuse a získávání nadhledu a nových názorů. Zbývající uvádí vyjasnění nedorozumění v kolektivu.

Desetině respondentů se očekávání nenaplnila – jeden z nich to ocenil, protože měl očekávání negativní. Další uvádí, že do supervize vkládal příliš velké naděje, a zbývající píše o nespokojenosti s touto podobou supervize, protože ze školy ví, jak má vypadat.

Atmosféra

Ze zúčastněných se k atmosféře vyjádřilo skoro 90%. Z nich přes dvě třetiny ji popisují kladně, pětina záporně. Mezi nejčastější kladné charakteristiky atmosféry patří přátelská a příjemná, dále například pohodová, otevřená, upřímná, uvolněná nebo bezpečná. Záporně atmosféru popisující respondenti odpovídali, že byla napjatá, nepříjemná, ohrožující, uspávací, nudná, neupřímná nebo křečovitá.

Zbytek tvoří odpovědi, které nejsou jednoznačné. Respondenti buď uvádějí, že během setkání docházelo k vývoji, nebo záleželo na podmínkách konkrétního setkání. Popisují postupné uvolňování atmosféry a vliv složení skupiny, téma a jak rychle se téma našlo.

Pocit bezpečné atmosféry, jeho zdroje

Bezpečnou atmosféru během setkání pocívalo téměř 70% respondentů. Z nich více než polovina uvedla i konkrétní zdroj nebo zdroje. Mezi hlavní patřili kolektiv, supervizor a místo, kde supervize probíhala. Více než každý druhý respondent uvedl kolektiv, někteří i vysvětlovali, že k bezpečné atmosféře přispívala znalost lidí, kladná atmosféra jimi vytvořená a zachovávání mlčenlivosti. Ostatní dva zdroje uvedl každý třetí. Respondenti oceňovali přístup supervizorů, jejich nestrannost a to, že jim mohli důvěřovat. Zajímavé jsou rozdíly v odpovědích účastníků, kteří za zdroj bezpečí považují místo, kde se supervizní setkání odehrávala. Objevuje se totiž nejen „známost a domáckost“ prostředí, ale i to, že supervize probíhala mimo pracoviště. Mezi další zdroje patřily společné téma a nepřítomnost vedoucích. Pouze jeden respondent uvedl jako zdroj přítomnost vedoucího.

Někteří z respondentů se zaměřili spíše na frekvenci, s jakou pocit bezpečné atmosféry zažívali. Jejich vyjádření byla např. „většinou“, „zpočátku ne“ nebo „jak kdy“, zdroje však blíže nespecifikovali. Obecně frekvence moc často zmiňována nebyla.

V některých odpovědích respondenti vysvětlovali, proč bezpečnou atmosféru nepocítovali. Důvodem byly únik informací nebo obavy před zneužitím informací řečených během setkání.

Zajímavá je souvislost mezi pocíčováním bezpečné atmosféry a typu účasti⁷⁰. Z účastníků, kteří se účastnili z vlastního zájmu ji pocítovalo 83,8%. U těch, kteří se účastnili na přání nadřízeného, ji pocítovalo 75% a u účastníků účastnících se na příkaz nadřízeného pouze 27,3%

Pocit ohrožení, jeho zdroje

Pocit ohrožení pocítila během setkání více než pětina respondentů. Skoro tři čtvrtiny zúčastněných pracovníků uvedly, že jej nezažily. Téměř všichni kladně odpovídající uvedli i konkrétní příčinu, zpravidla pouze jednu. V tom je zajímavý rozdíl od zdrojů bezpečí, kterých většinou respondenti psali více.

Necelá polovina z těchto respondentů jako zdroj zmiňuje kolegy, třetina přítomnost nadřízených a šestina obavy z porušení mlčenlivosti. Pouze jedenkrát byly jako zdroje ohrožení označeny nedůvěra supervizorovi a neznalost prostředí.

Respondenti uvádějící jako zdroj své kolegy tak často vysvětlovali vztahy na pracovišti, které popisovali jako „vlažné“, „napjaté“, nebo tím, že si navzájem nedůvěřují. Některým vadil přístup kolegů k supervizi, velikost skupiny či její složení. Zdrojem byla také přítomnost cizích kolegyň, nebo naopak vzájemná znalost a z toho plynoucí strach z narušení soukromí.

Co se týče frekvence pocitu ohrožení, dá se hovořit o přímé souvislosti s přítomností vedoucího.

Pokud přihlídneme k souvislosti mezi pocíťováním pocitu ohrožení a typu účasti⁷¹, můžeme podobně jako u pocitu bezpečí pozorovat vliv typu účasti na pocíťování nějakého ohrožení. Z účastníků, kteří se účastnili z vlastního zájmu jej pocíťovalo 18,9%. U těch, kteří se účastnili na přání nadřízeného, ji pocíťovalo 14,3% a u účastníků účastnících se na příkaz nadřízeného 43,5%.

Nejistota v odpovědích na otázky o bezpečí a ohrožení

Na tuto otázku odpovědělo jen 14% respondentů. Většinou vysvětlovali důvody, proč necítili bezpečí nebo ohrožení. Témata byla obdobná jako u zdrojů bezpečí nebo ohrožení – skupina a její složení, zneužitelnost informací a nedodržení mlčenlivosti, nepochopení účelu supervize ze strany kolegů apod. Jeden z respondentů napsal, že to neumí posoudit, protože byl pouze na jedné supervizi, jiný zmínil i vliv dalších okolností, jako momentální nálady nebo aktuálního množství práce.

Témata supervizí

Přinesení vlastního tématu

Z respondentů vlastní téma do supervize přineslo necelých 77%. Téma do supervize nepřineslo více než 19%. Na otázku neodpověděla méně než 4% respondentů.

Pokud srovnáme odpovědi respondentů z jednotlivých oddělení, kteří odpověděli na obě otázky, můžeme si všimnout rozdílů mezi odděleními⁷²:

- z respondentů z oddělení OSPOD jich vlastní téma přineslo téměř 91%
- z respondentů z oddělení dávek jich vlastní téma přineslo necelých 54%
- z respondentů z oddělení sociální péče jich vlastní téma přineslo více než 86%
- z respondentů z oddělení jiné jich vlastní téma přineslo necelých 77%

Okruhy témat⁷³, které účastníky supervizí nejvíce zajímaly

Na tuto otázku odpověděli respondenti takto:

- 76% respondentů zajímaly konkrétní případy
- 50,4% respondentů zajímala dilemata v sociální práci
- 14,7% respondentů zajímaly kompetence
- 12,4 respondentů zajímal jiný okruh témat (viz níže)
- 8,5% respondentů zajímala obecně filosofická témata
- 6,2% respondentů neodpovědělo

Pokud porovnáme zájem respondentů z hlediska oddělení, na kterém pracují, můžeme pozorovat preferenci některých okruhů⁷⁴:

Konkrétní případy zajímaly:

- 81,8% respondentů z oddělení OSPOD
- 69% respondentů z oddělení dávek
- 68% respondentů z oddělení sociální péče
- 77,8% respondentů z oddělení jiné

Dilemata v sociální práci zajímala:

- 50% respondentů z oddělení OSPOD

- 62% respondentů z oddělení dávek
- 44% respondentů z oddělení sociální péče
- 33,3% respondentů z oddělení jiné

Kompetence zajímaly:

- 21,2% respondentů z oddělení OSPOD
- 10,4% respondentů z oddělení dávek
- 8% respondentů z oddělení sociální péče
- 0% respondentů z oddělení jiné

Jiný okruh témat zajímal:

- 13,6% respondentů z oddělení OSPOD
- 6,9% respondentů z oddělení dávek
- 4% respondentů z oddělení sociální péče
- 22,2% respondentů z oddělení jiné

Obecně filosofická témata zajímala:

- 9% respondentů z oddělení OSPOD
- 3,5% respondentů z oddělení dávek
- 16% respondentů z oddělení sociální péče
- 0% respondentů z oddělení jiné

Okruh jiná témata

Jiné téma nebo témata doplnilo 14 respondentů. Více než dvě pětiny zajímaly vztahy na pracovišti, především vztahové problémy a pak také jednání s vedením a vztahy mezi kolegy. Přes pětinu z nich zajímala komunikace s klienty – přístup k nesnášenlivým klientům, předcházení vyhoceným situacím a alternativy komunikace s klientem. Zbývající zajímala výměna zkušeností, multidisciplinární spolupráce, motivace a téma podřízenosti – nadřízenosti v sociální oblasti. Jeden respondent uvedl, že jej nezajímalo nic, další, že se řešilo, co kdo na supervizi přinesl. Zbývající se vyjádřil, že mu bylo jedno, co se řešilo, hlavně když nebylo ticho.

Chybějící témata

Na tuto otázku odpověděla více než polovina respondentů (téměř 53%). Zbytek neodpověděl, dá se tedy předpokládat, že je buď nějaké chybějící téma nenapadlo, nebo žádné takové nebylo. Ovšem i z těch, kteří odpověděli, skoro tři pětiny (57%) respondentů uvedly, že podle nich žádné téma nechybělo. Někteří z nich dodávají, že tomu tak bylo, protože byla možnost si téma zvolit. Necelá desetina (9%) napsala, že neví, jestli nějaké téma chybělo. Zbytek uváděl především jednání s klienty (např. nácviky komunikačních technik, zvládání konfliktu, práce s agresivním klientem, s dětmi, se seniory), konkrétní případy a psychohygienu. Některá témata byla uvedena pouze jedním respondentem – např. organizace a řízení práce, vztahy na pracovišti, etika.

Osoba supervizora*Které vlastnosti by měl mít ideální supervizor⁷⁵*

Šestina respondentů na tuto otázku neodpověděla, necelá 4% napsala, že neví. Zbývající uvedli celkem 73 vlastností. Pětina z nich se týkala odbornosti supervizora, zbytek jeho chování či osobnostních vlastností. Respondenti psali v průměru tři vlastnosti, jak bylo v zadání otázky, někteří jich napsali méně, jiní více. Celkem bylo 286 „hlasů“, tzn. jeden respondent uvedl 2,8 vlastnosti.

Vlastnosti související s odborností získaly téměř třetinu „hlasů“. Necelá polovina z nich byl přímo požadavek na „odbornost“, šestina na „schopnost vést skupinu“. Dále respondenti psali, že ideální supervizor by měl „být profesionál“, „mít zkušenosti z praxe“, „umět dynamicky reagovat“, „orientovat se v problematice“, „umět poradit a pomoci“, „mít obecný přehled“, „umět vytýčit podstatné“, „mít životní zkušenosti“, „být důsledný v postupu“ apod.

Ze zbývajících hlasů získala téměř pětinu „empatičnost“. Necelou desetinu pak „naslouchání“, „komunikativnost“, „důvěryhodnost“. Zbývající vlastnosti byly především „vnímavost“, „vstřícnost“ a „charizma“, dále potom např. „vyrovnanost“, „umění zaujmout“, „otevřenost“, „vlídnost“, „trpělivost“, „laskavost“, „autorita“, „upřímnost“, „nestrannost“, „příjemné vystupování“, „tolerantnost“, „dochvilnost“, „kreativita“, „inteligence“, „optimismus“ apod.

Které vlastnosti by supervizor mít neměl⁷⁶

Necelá třetina respondentů na tuto otázku neodpověděla, 3,1% napsala, že neví. Zbývajících uvedli celkem 97 vlastností. Více než 7% z nich se týkalo odbornosti supervizora, zbytek jeho chování či osobnostních vlastností. Respondenti nejčastěji psali tři vlastnosti, jak bylo v zadání otázky, někteří jich napsali méně, jiní více. Celkem bylo 204 „hlasů“, tzn. jeden respondent uvedl 2,5 vlastnosti.

Vlastnosti související s odborností získaly téměř desetinu „hlasů“. Více než tři pětiny z nich byla „neodbornost“ či „neznalost problematiky“, necelá desetina na „neprofesionální přístup“. Dále respondenti psali, že ideální supervizor by neměl „být pouze teoretik“, „dělat terapii“, „neznat konkrétní situaci“, „nemít zkušenosti“ a „být nekompetentní“.

Ze zbývajících hlasů získali kolem 5% „nezájem“, „arogantnost“, „neempatičnost“, „nadřazenost“, „nekomunikativnost“, méně pak např. „povyšování“, „nediskrétnost“, „vztahovačnost“, „sebestřednost“, „kritičnost“, „nedochvilnost“, „netrpělivost“, „autoritativnost“, „nedůvěryhodnost“ apod.

Vlastnosti supervizora z projektu

Otázka se týkala vlastností supervizora z projektu, kterého se respondenti účastnili a jejich srovnání s vlastnostmi, které uvedli jako vlastnosti, které by měl nebo neměl mít ideální supervizor. Popřípadě mohli uvést další vlastnosti, které je v souvislosti s jejich supervizorem nebo supervizory z projektu napadly. Na otázku odpověděly téměř tři pětiny respondentů.

Dva respondenti⁷⁷ neuvedli žádnou zapsatelnou vlastnost. Jeden respondent popisoval vlastnosti supervizora neúčastnícího se projektu. Druhý se vyjádřil, že „ačkoliv se supervizor velmi snažil, občas to nějak nešlo...“.

Necelých 7% respondentů odpovědělo, že jejich supervizor žádnou jimi uvedenou vlastnost neměl. Tři z pěti respondentů ovšem ve výše uvedených otázkách uvedli jen kladné vlastnosti, jejich odpověď lze proto vztáhnout pouze na ně. Také necelých 7% respondentů napsalo, že neví, nebo to nemůže posoudit. Jeden respondent svou odpověď doplnil: „Vlastnosti supervizora jsou zásadní. Sedm hodin poslouchá co si říkáme a pak vše ukončí a odchází. Tak to asi velký přínos nemá a jeho vlastnosti se těžko odhadují.“ Další vysvětluje, že supervizorů bylo více a už neví, jaké měl který vlastnosti.

Více než 84% respondentů uvedlo, že jejich supervizor, popř. supervizoři některou z jimi uvedených vlastností měl. Několik respondentů uvádělo kladné i záporné vlastnosti, jiní doplnili ještě další, které u supervizora ideálního nenapsali.

Téměř tři čtvrtiny vlastností byly kladné. Přibližně tři pětiny respondentů napsalo nějakou vlastnost týkající se odborných kompetencí supervizora. Respondenti jej charakterizovali nejčastěji jako odborníka, někteří jako profesionála, schopného a taktního koordinátora, člověka s praxí či orientujícího se v oboru. Skoro polovina respondentů uváděla pozitivní vlastnosti „příjemný“, „přátelský“, „vstřícný“, „pozorný“, „vnímavý“, „lidský“ apod. Více než dvě pětiny respondentů popsaly svého supervizora jako „empatického“. Přes šestinu respondentů uvedlo, že supervizor byl důvěryhodný, stejné množství jej charakterizovalo jako komunikativního a taktéž více než šestina napsala, že jim supervizor naslouchal. Po necelé desetině respondentů popsalo supervizora jako klidného a vyrovnaného, charismatického, nastavujícího bezpečnou atmosféru. Další vlastnosti, zastoupené už jen minimálně, byly např. „trpělivý“, „autentický“, „zajímající se o problematiku“, „s fantasií“, „s obecným přehledem“, „uměl zaujmout“, „předával energii a optimismus“ apod.

Necelých 30% vlastností bylo záporných. Třetině z respondentů, kteří napsali nějakou zápornou vlastnost, se nelíbilo, že supervizor neznal problematiku. Pětina jej charakterizovala jako rozvláčeného a laxního. Necelá šestina respondentů napsala, že jim supervizor neuměl pomoci, a stejné množství, že nebyl osobnost. Další vlastnosti byly uvedeny jedním nebo dvěma respondenty, např. „nedochvilnost“, „nedokázal nadchnout“, „stranil“, „byl konfliktní“, „nevytvořil bezpečnou atmosféru“, „pesimista“, „nespolehlivost“, „nekomunikativnost“, „nudnost“, „nesympatický zevnějšek“, „neupřímnost“, „vulgárnost“ apod.

Co se respondentům na supervizních setkáních líbilo

Na tuto otázku odpověděly téměř tři čtvrtiny respondentů (74%). Procenta vyjadřují podíl, kolik respondentů z nich napsalo danou odpověď. Někteří respondenti uvedli i více než jednu věc, která se jim líbila, proto součet procent ve výsledku přesahuje 100.

Z respondentů, kteří odpověděli, napsalo:

- 40% řešení případu, problému, situace
 - názory – náhled ostatních, možnost vyjádřit se
 - společné řešení
 - předávání zkušeností
 - případy z praxe
- 20% kolegové, kolektiv
 - otevřenost, spolupráce, shoda, setkání, setkání z kolegy ze stejného oddělení z jiného odboru, popovídání
- 15,8% atmosféra
 - klidná, uvolněná, přátelská, bezpečná, dobrá nálada, příjemná, důvěra, pocit sounáležitosti...
- 14,7% osobní přínos
 - odpočinek od práce, ošetření sebe sama, povzbuzení, podpora, uklidnění, uvolnění, odreagování se, získání většího sebevědomí, ujasnění si vlastního pohledu/názoru,....
- 8,5% nic, ne⁷⁸
- 6,3% přístup supervizora
- 6,3% ostatní
 - samotný nápad je zavést, jejich obsah, nacvičování krizových situací, oddychová témata nesouvisející s prací, jejich odpadnutí, probrání pracovních záležitostí – složení odboru...
- 3,2% druh supervize
 - případová, bálintovská skupina, nabídka individuální
- 1% místo
 - mimo pracoviště
- 1% že to nemůže posoudit

Co se respondentům na supervizních setkáních nelíbilo

Na tuto otázku odpověděly přes tři pětiny respondentů (61%). Procenta vyjadřují podíl, kolik respondentů z nich napsalo danou odpověď. Někteří respondenti uvedli i více než jednu věc, která se jim líbila, proto součet procent ve výsledku přesahuje 100.

Z respondentů, kteří odpověděli, napsalo:

- 24% supervizor
 - osobnost
 - malý nebo žádný přínos
 - přístup, vedení supervize, nezvládal, nebyl připraven
 - zvonil mu telefon, nabízel tykání, nepokládal únik informací za problém, byl nedochvilný, neznal naše kompetence
- 21,5% témata, obsah supervizí
 - nic konkrétního, povídání o ničem, žádné ukázky
 - domáhání se tématu
 - rozebírání osobních vztahů
 - žádný přínos, pocit promarněného času
- 12,7% ne⁷⁹
- 12,7% účast
 - povinná
 - účastnil se nadřizený
 - pokaždé se účastnili jiní lidé
 - bylo více týmů ve skupině / jen jedno oddělení a ne celý odbor
 - skupina byla moc velká / bylo málo lidí
- 12,7% ostatní
 - zdržování od práce
 - prostory, místo
 - byla to spíš supervize jednotlivce a ne celé skupiny
 - osobní problémy
 - cesta tam
- 11,4% kolegové
 - nezájem, neaktivita, neukázněnost
 - vynášení informací, nebyl pocit bezpečí
 - narušování osobní zóny
 - dlouhé dialogy
- 8,9% čas
 - setkání byla moc krátká⁸⁰

- nepravidelnost
- 6,3% atmosféra
 - napjatá⁸¹
 - mdlá
- 1,3% že to nemůže posoudit

Konkrétní přínos ze setkání

Na otázku týkající se přínosu ze setkání odpovídali respondenti takto:

- odpovědělo 92,2% respondentů; z nich 55,5% odpovědělo, že pocítovali nějaký konkrétní přínos
- neodpovědělo 7% respondentů
- 0,8% respondentů uvedlo, že to nemůže posoudit

Více než dvě pětiny z odpovídajících respondentů uvedly podrobnější odpověď. Dva⁸² respondenti napsali, že konkrétní přínos nepocítovali. Jeden z nich doplnil, že snad pouze potvrzení vlastních názorů a zkušeností. Ze zbývajících pocítovaly téměř čtyři pětiny respondentů nějaký pracovní přínos, téměř polovina v souvislosti s konkrétním případem. Další uvádí zlepšení práce s klientem, poznání nových názorů a zkušeností jiných, společné řešení problémů a ujasnění si vlastního názoru. Někteří respondenti ocenili nové podněty, vyjasnění kompetencí, větší klid a pohodu v práci či své nynější větší pracovní nasazení. Desetina respondentů pocítila nějaký osobní přínos – např. odpočinek, uvolnění a zbavení stresu, získání většího sebevědomí a sebedůvěry, vnímání pocitů druhých, poznání nových lidí, ošetření sebe sama, poznání, že práce není to nejdůležitější apod. Více než 8% pocítuje nějaký přínos pro kolektiv – poznání se, stmelení a spolupráci. Jeden respondent sděluje, že si v praxi ověřil neúčelnost vynaložení peněz se státního rozpočtu tímto způsobem, další uvádí jako přínos zvažování mezioborových supervizí.

Zajímavá je souvislost vnímání konkrétního přínosu a přinesení vlastního tématu⁸³. Z respondentů, kteří vlastní téma do supervize přinesli, jich konkrétní přínos vnímalo 62,2%, z respondentů, kteří vlastní téma nepřinesli, pouze 27,3%.

Změna názoru

Otázka se týkala toho, zda respondent změnil během supervizních setkání na supervizi názor a pokud měl zájem, mohl odpovědět i jak. Odpověděli téměř všichni respondenti⁸⁴. Z nich více než 65% uvedlo, že se jejich názor nezměnil. Téměř 28% respondentů odpovědělo podrobněji.

Z respondentů, u kterých se jejich názor nezměnil, odpověděla podrobněji pouze sedmina. Z ní polovina napsala, že názor na supervizi měla vždy kladný, byla s ní spokojena a je dosud. Zbytek uváděl, že se jejich názor nezměnil a podle nich nemá supervize v této podobě přínos, je to na úřadě ztráta času, měla by být dobrovolná, popř. že dříve absolvované supervize byly lepší. Jeden z respondentů se zamýšlí nad tím, nakolik na to měl vliv supervizor a přítomnost pracovníků ze stejného pracoviště.

Z respondentů, kteří názor změnili, se podrobněji vyjádřily více než tři pětiny. Z nich pětina uvedla, že se jejich názor změnil k lepšímu – např. si nyní myslí, že supervize je přínosem, přiblížila se jim a pochopili její smysl. Třetině z nich se názor na supervizi zhoršil – nebyla pro ně přínosem, zklamala je, nesplnila očekávání, nelíbil se jim malý kolektiv nebo ji považují za zbytečnou pro úřad. Jeden respondent uvádí, že má nyní vůči supervizi averzi a je na ni alergický. Zbývající respondenti uváděli sféry, ve kterých se jejich názor změnil – např. že bez pozitivního přijetí kolektivem nemá smysl a ti, kdo jí nevěří, „to kazí ostatním“, začali preferovat individuální, existuje profesionálně i neprofesionálně vedená apod.

5.2.4 Otázky týkající se vnímání supervize nyní a v budoucnosti

Na tyto otázky opět odpovídali všichni respondenti, tzn. i ti, kteří se supervizních setkání neúčastnili. Jejich odpovědi jsou vyhodnoceny kvůli možnosti srovnání odděleně, při interpretaci je však nutné brát v úvahu odlišnost velikostí obou skupin.

Definice supervize

Odpovědělo téměř 73% respondentů ze všech. Pro možnost srovnání jsou respondenti rozdělení podle toho, jestli se supervizních setkání zúčastnili nebo ne. Procenta vyjadřují podíl, kolik respondentů z nich napsalo danou odpověď. Někteří respondenti uvedli i více než jednu věc, která se jim líbila, proto součet procent ve výsledku přesahuje 100.

Odpovědi respondentů účastnících se supervizi

Na otázku odpovědělo 73,6% respondentů⁸⁵.

Z nich napsalo:

- 51,6% řešení případů, problémů – pracovních, osobních
- 24,2% pomoc a podpora (v práci – profesně i osobně, v rozvoji,...)
- 23,2% reflexe, zhodnocení, nadhled, získání nových úhlů pohledu, názorů ostatních....
- 13,7% záporně
 - polovina z nich ji definuje jako nepřínosnou
 - pětina jako ztrátu času
 - zbývající⁸⁶:
 - stresor
 - byznys pro supervizory
 - zbytečná pro úředníka
 - nesplnila očekávání
- 12,6% rozvoj – osobnosti, dovedností, získávání nových zkušeností, podněcující, práce na svých silných i slabých stránkách, prevence syndromu vyhoření, rozvoj i týmu, větší profesionalita, ...
- 8,4% neví
- 6,3% hodnotící charakteristika – „dobrá“, „kladná“, „důležitá“, „dobrá pro ty, kteří pod ní pracovat chtějí“, „příjemně strávený čas“, ...
- 5,3% přínosná – ve vzdělávání, v práci, podpora, přínosná za podmínky, že splňuje základní požadavky (hl. supervizor), ...
- 4,2% odpočinek, odreagování, relaxace
- 4,2% ostatní⁸⁷
 - bylo to odreagování, ale zdržovalo od práce
 - ztracený čas, ale představa, že to jde i jinak
 - záleží na přínosu
 - povídání s upřednostňováním jedné osoby

Odpovědi respondentů neúčastnících se supervizí

Na otázku odpovědělo 65% těchto respondentů.⁸⁸

Z nich napsalo:

- 27,3% že neví
- 27,3% konzultace, řešení případů
- 18,2% sebe/reflexe, zhodnocení zvenčí
- 9% „záporně“
- 9% rozvoj (vzdělávání)
- 9% podpora
- 9% řízená supervizorem

Ideální supervize*Odpovědi respondentů účastnících se supervizí*

Z respondentů, kteří se supervizních setkání účastnili, na otázku o své představě ideální supervize odpovědělo 85,3%.

Z nich se vyjádřilo:

- 71,3% k typu supervize
- 51,8% k intervalu setkání
- 49% k místu supervize
- 43,6% k nějakému dalšímu hledisku
- 7,3% k obsahu supervize
- 4,5% k délce supervize
- 4,5%, že neví nebo si neumí představit
- 0,9%, že žádná

Typ supervize

- nejčastěji respondenti uváděli supervizi skupinovou – napsaly ji více než dvě třetiny
- necelá třetina respondentů napsala supervizi individuální
- více než 28% respondentů uvedlo supervizi týmovou
- 2% respondentů napsala supervizi případovou

Interval supervize

- více než polovina respondentů uvedla jako ideální interval 1x za měsíc
- 14% respondentů uvedla interval 1x za tři měsíce
- přibližně desetina respondentů uváděla interval 1x za dva měsíce
- přibližně desetina respondentů uváděla interval 2x za měsíc
- přibližně desetina respondentů uváděla, že supervize by se měla konat dle dohody a potřeby, někteří doplňovali, že nejlépe co nejbezprostředněji po nějakém problému
- po 3,5% napsali respondenti interval 1x za tři až čtyři týdny, 1x za jeden až dva měsíce, 1-2x za měsíc a 1x za dva až tři měsíce
- po 1,7% uváděli respondenti interval 6 týdnů a 1x za týden

Místo supervize

- skoro dvě pětiny respondentů uvedly, že by se měla odehrávat mimo pracoviště
- 14,8% respondentů napsalo, že by se měla odehrávat na pracovišti
- 5,6% respondentů uvedlo, že by se měla odehrávat v blízkosti pracoviště
- necelá 4% respondentů napsala, že není důležité
- téměř dvě pětiny respondentů popisovaly přímo místo, kde by se měla odehrávat – mělo by být příjemné, klidné, nerušené, ne stísněné, známé a aby na sebe lidé viděli.

Ostatní aspekty

- necelá pětina respondentů uvedla, že by se supervize měli účastnit lidé se stejnou pracovní problematikou, popř. ji znající
- šestina respondentů by si přála, aby skupiny nebyly příliš velké, nejčastěji uváděli 8-10 lidí
- necelá desetina respondentů napsala, že by se supervizí měli účastnit lidé z různých pracovišť
- více než 8% respondentů uvedlo, že by především měla být dobrovolná

- zbývající respondenti psali⁸⁹, že by měla být příjemná atmosféra, možnost volby skupiny a supervizora, neměli by být přítomni vedoucí, měla by být mezioborová, odehrávat se odpoledne atd.

Obsah supervize

- většina respondentů by si přála řešit nějaký případ či situace, společně nacházet řešení a vyměňovat si zkušenosti
- jeden respondent by se rád zabýval řešením etických problémů a zbývající tím, jak si i odpočinout a „nebrat si“ práci domů.

Délka supervize

- čtyři pětiny respondentů by si přály délku supervizního setkání cca 3 hodiny
- zbývající respondent by si přál délku setkání max. 2 hodiny

Nejčastěji se tedy objevovala kombinace skupinová supervize v intervalu jednou měsíčně, individuální supervizi si respondenti většinou přáli v delším intervalu jednou za tři měsíce nebo podle dohody. Někteří také doplňovali, že individuální supervize by měla být pouze pro zájemce, což se ale objevovalo i u supervize skupinové. Řada respondentů uvedla i více kombinací typu supervize, nejčastěji skupinové a individuální.

Odpovědi respondentů neúčastnících se supervizi

Z respondentů, kteří se supervizních setkání nezúčastnili, na otázku o své představě ideální supervize odpovědělo 94%. Z nich ale skoro pětina uvedla, že neví nebo to nedokáže posoudit. Zbývající čtyři pětiny uvedly jednu a někdy i více charakteristik. Ty se týkaly především typu supervize, každý respondent uvedl minimálně jeden typ:

- skupinovou supervizi napsalo více než 60% respondentů
- individuální supervizi napsalo 46% respondentů
- týmovou supervizi napsalo více než 15% respondentů

Interval supervize uvedla necelá třetina respondentů, z nich tři čtvrtiny napsaly interval měsíční, čtvrtina čtvrtletní.

K místu, kde by se měla supervize měla konat, se vyjádřila necelá polovina respondentů. Z nich polovina uvedla, že by se měla konat na pracovišti nebo v místě zaměstnání, třetina napsalo, že by to mělo být příjemné, klidné a vkusně upravené místo, zbytku by se líbila supervize mimo pracoviště.

Tři respondenti svou odpověď ještě upřesnili. Jeden uvedl, že by na individuální supervizi neměl být přítomen vedoucí. Další, že na skupinové by se měly řešit případy. Zbývajících zdůraznil význam kvalitního supervizora.

Hodnocení možnosti pod supervizí pracovat i nadále

Celkem odpovědělo 81%⁹⁰ ze všech respondentů.

- z respondentů, kteří se supervizí neúčastnili, odpovědělo 41% - tj. pouze 6% ze všech odpovědí
- ze zúčastněných se vyjádřilo skoro 90%

Odpovědi respondentů účastnících se supervizí

Respondenti vyjadřující se záporně považovali možnost i nadále pracovat pod supervizí za „zbytečnou“, „nepřínosnou“ nebo „ztrátu času“. Respondenti, kteří tuto možnost hodnotí záporně v současné podobě, uvádějí, že jim vadilo složení skupiny, způsob vedení nebo supervizor.

Kladně se vyjadřující respondenti hodnotili možnost i nadále pracovat pod supervizí jako „přínosnou“, „součást práce“, „nutnou“, „samozřejmou“ či „důležitou“. Někteří z nich doplňovali, že na ni ale musí být čas a klid, supervizor musí být odborník, schopný, supervize musí být pravidelná a dobrovolná.

U hodnocení možnosti pod supervizí pracovat i nadále lze pozorovat souvislost s proměnnými typ účasti na supervizních setkáních⁹¹ a vnímání konkrétního přínosu⁹².

Z respondentů, kteří se supervizních setkáních účastnili z vlastního zájmu tuto možnost 88% hodnotí kladně, 6% záporně a 6% záporně za současných podmínek. Z respondentů, kteří se supervizních setkáních účastnili na přání nadřízeného, tuto možnost 69,2% hodnotí kladně, 15,4% záporně a 15,4% záporně za současných podmínek. Z respondentů, kteří se supervizních setkáních účastnili na příkaz nadřízeného, tuto možnost 36,8% hodnotí kladně, 36,8% záporně a 26,3% záporně za současných podmínek.

Respondenti, kteří vnímali nějaký konkrétní přínos, hodnotí tuto možnost kladně 96,7%, záporně 1,65% a záporně za současných podmínek také 1,65%. Z respondentů, kteří konkrétní přínos nevnímali, tuto možnost hodnotí kladně 40,9%, záporně 31,8% a záporně za současných podmínek 27,3%.

Odpovědi respondentů neúčastnících se supervizí

Respondenti, kteří se supervizí neúčastnili, měli o hodně menší potřebu se nějak vyjádřit. Většina těch, kteří odpověděli, se sice vyjádřila kladně, je však důležité brát v úvahu právě malý počet respondentů a spíše věnovat pozornost skutečnosti, že o otázku převážně vůbec neprojevovali zájem.

Ochota docházet do supervize mimo pracovní dobu

Na otázku odpověděli všichni respondenti. Z nich je téměř třetina, tzn. 32,2%, ochotná do supervize mimo pracovní dobu docházet, dvě třetiny ne. Pokud respondenty rozdělíme na skupinu účastnících se a neúčastnících se supervizních setkání, počet respondentů odpovídajících kladně se u skupiny účastnících se téměř nezmění, je jich téměř 35%. U supervizí neúčastnících se respondentů klesne na necelých 12%.

I u ochoty docházet do supervize mimo pracovní dobu můžeme pozorovat vliv toho, zda respondenti vnímali nějaký konkrétní přínos⁹³. Respondentů, kteří jej vnímali, by ochotných do supervize docházet i mimo pracovní dobu bylo 43,8%, z těch, kteří jej nevnímali, pouze 26,4%.

Ochota platit si supervize sám

Na otázku odpovědělo celkem téměř 100% všech respondentů. Ochotných platit si ji sami je 11,6%, zbytek, tj. 87,7% by si ji sám neplatil. Pokud respondenty rozdělíme na skupinu účastnících se a neúčastnících se supervizních setkání, počet respondentů odpovídajících kladně se u skupiny účastnících se téměř nezmění, je jich více než 13%. U supervizí neúčastnících se respondentů klesne na nulu.

Také zde si můžeme všimnout vlivu vnímání konkrétního přínosu⁹⁴. Z respondentů, kteří jej vnímali, by bylo ochotných si supervizi hradit sami 19%, z těch, kteří jej nevnímali, 9,4%.

Supervize jako možnost povinného celoživotního vzdělávání

Na otázku odpovědělo 97% ze všech respondentů. Oficiální uznání supervize jako možnosti povinného dalšího vzdělávání by uvítalo 56,1%, záporně odpovědělo 41% respondentů. Z respondentů účastnících se supervizních setkání odpověděly kladně téměř tři pětiny a záporně necelé dvě pětiny, neodpověděla přibližně 2%. Z respondentů neúčastnících se supervizních setkání odpověděly kladně více než dvě pětiny a záporně 53%, neodpovědělo necelých 6%.

Podobně jako u ochoty docházet do supervize i mimo pracovní dobu nebo si ji hradit sám i zde si můžeme pozorovat souvislost uznání supervize jako možnosti povinného celoživotního vzdělávání a vnímání konkrétního přínosu⁹⁵. Z respondentů, kteří jej vnímali, by uznání této možnosti uvítalo 76,69%, z těch, kteří jej nevnímali, 40,4%.

5.2.5 Hypotézy

Na základě rozhovorů se supervizory a vedoucími sociálních odborů, jsem vytvořila tři hlavní hypotézy, z nichž jsem každou pro možnost potvrzení či vyvrácení rozdělila do několika dílčích. V dílčích hypotézách jsou srovnávány vždy dvě skupiny respondentů lišící se v určité nezávislé proměnné z hlediska některé závislé proměnné. Potvrzení dílčí hypotézy vyhodnocuji na základě rozdílu v procentech v odpovědích mezi těmito skupinami. Předpokládám vždy vyšší počet procent konkrétní odpovědi týkající se dané závislé proměnné u jedné ze skupin. Tato skupina je v dílčí hypotéze vždy uvedena jako první. Pokud je rozdíl ve prospěch této skupiny

- vyšší než 17,5%, považuji dílčí hypotézu za potvrzenou,
- pokud je v intervalu od 14,5% do 17,5%, považuji dílčí hypotézu za spíše potvrzenou,
- pokud je v intervalu od 11,5% do 14,5%, považuji dílčí hypotézu za spíše nepotvrzenou,
- pokud je rozdíl menší než 11,5% nebo je větší ve prospěch skupiny druhé, považuji dílčí hypotézu za nepotvrzenou⁹⁶.

Hlavní hypotézy pak vyhodnocuji podle počtu potvrzených či nepotvrzených hypotéz dílčích, přičemž zohledňuji i vzájemné vztahy mezi jednotlivými dílčími hypotézami.

Hlavní hypotézy jsou:

- 1. Předchozí zkušenosti se supervizí mají vliv na účast v projektu**
- 2. Účast na semináři má vliv na účast na supervizních setkáních**
- 3. Respondenti účastníci se supervizích setkání jsou ochotnější pracovat pod supervizí i po skončení projektu**

5.2.5.1 Předchozí zkušenosti se supervizí mají vliv na účast v projektu

Tato hypotéza vychází z domněnky, že předchozí zkušenosti respondentů s prací pod supervizí, ať už pozitivní, negativní nebo žádné, popř. i další nebo žádné jiné zkušenosti se supervizí, mají vliv na jejich účast na dvou z aktivit projektu – úvodním semináři a supervizních setkáních. Protože je ale nutné brát v úvahu fakt, že někteří z respondentů uváděli, že jejich účast nebyla jednoznačně dobrovolná, tj. nebyla z vlastního zájmu, nelze opomenout i vliv na typ účasti. Dílčí hypotézy jsem u obou aktivit ověřovala odděleně kvůli možnosti existence případných odlišností.

Pro vyhodnocení každé dílčí hypotézy jsem vytvořila kontingenční tabulku druhého stupně, v nichž nezávislou proměnnou byl typ zkušenosti respondenta se supervizí⁹⁷ a závislou proměnnou účast na dané aktivitě a její typ⁹⁸. Poté jsem vyhodnocovala poměry odpovědí respondentů, kteří odpověděli na otázky týkající se obou proměnných.

5.2.5.1.1 Úvodní seminář – dílčí hypotézy⁹⁹

a) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí mají vyšší účast na semináři než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich semináře zúčastnilo 70,3%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich semináře zúčastnilo 83,3%. Rozdíl činí 13% ve prospěch respondentů s předchozí negativní zkušeností.

b) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí se častěji semináře zúčastnili z vlastního zájmu než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ano.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 61,5%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 26,7%. Rozdíl činí 34,8% ve prospěch respondentů s předchozí pozitivní zkušeností.

c) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí mají vyšší účast na semináři než ti, kteří nemají žádnou zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Spíše ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich semináře zúčastnilo 70,3%. Z respondentů s předchozí žádnou zkušeností se jich semináře zúčastnilo 57,8%. Rozdíl činí pouze 12,5% ve prospěch respondentů s předchozí pozitivní zkušeností.

d) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí se častěji semináře zúčastnili z vlastního zájmu než ti, kteří nemají žádnou zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 61,5%. Z respondentů s předchozí žádnou zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 53,8%. Rozdíl činí pouze 7,7% ve prospěch respondentů s předchozí pozitivní zkušeností.

e) Respondenti s žádnou zkušeností s prací pod supervizí mají vyšší účast na semináři než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí žádnou zkušeností se jich semináře zúčastnilo 57,8%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich semináře zúčastnilo 83,3%. Rozdíl činí 25,5% ve prospěch respondentů s předchozí negativní zkušeností.

f) Respondenti s žádnou zkušeností s prací pod supervizí se častěji semináře zúčastnili z vlastního zájmu než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ano.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí žádnou zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 53,8%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 26,7%. Rozdíl činí 27,1% ve prospěch respondentů s předchozí žádnou zkušeností.

g) Respondenti s pouze jinou předchozí zkušeností se supervizí mají vyšší účast na semináři než ti, kteří nemají vůbec žádnou předchozí zkušenost se supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s pouze jinou zkušeností se jich semináře zúčastnilo 56,7%. Z respondentů s vůbec žádnou zkušeností se jich semináře zúčastnilo 58,4%. Rozdíl činí 1,7% ve prospěch respondentů s vůbec žádnou zkušeností.

h) Respondenti s pouze jinou předchozí zkušeností se supervizí se častěji semináře zúčastnili z vlastního zájmu než ti, kteří nemají vůbec žádnou předchozí zkušenost se supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s pouze jinou zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 52,9%. Z respondentů s vůbec žádnou zkušeností se jich semináře zúčastnilo z vlastního zájmu 54,3%. Rozdíl činí 1,4% ve prospěch respondentů s vůbec žádnou zkušeností.

5.2.5.1.2 Supervizní setkání – dílčí hypotézy¹⁰⁰

a) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí mají vyšší účast na supervizních setkáních než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo 94,5%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo 83,3%. Rozdíl činí pouze 11,2% ve prospěch respondentů s předchozí pozitivní zkušeností.

b) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí se častěji supervizních setkání účastnili z vlastního zájmu než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ano.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 73,5%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 26,7%. Rozdíl činí 46,8% ve prospěch respondentů s předchozí pozitivní zkušeností.

c) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí mají vyšší účast na supervizních setkáních než ti, kteří nemají žádnou zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo 94,5%. Z respondentů s žádnou zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo 86,3%. Rozdíl činí pouze 8,2% ve prospěch respondentů s předchozí pozitivní zkušeností.

d) Respondenti s předchozí pozitivní zkušeností s prací pod supervizí se častěji supervizních setkání účastnili z vlastního zájmu než ti, kteří nemají žádnou zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Spíše ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí pozitivní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 73,5%. Z respondentů s předchozí žádnou zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 59,2%. Rozdíl činí 14,3% ve prospěch respondentů s předchozí pozitivní zkušeností.

e) Respondenti s žádnou zkušeností s prací pod supervizí mají vyšší účast na supervizních setkáních než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí žádnou zkušeností se jich supervizních setkání

účastnilo 86,3%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo 83,3%. Rozdíl činí pouze 3% ve prospěch respondentů s předchozí žádnou zkušeností.

f) Respondenti s žádnou zkušeností s prací pod supervizí se častěji supervizních setkání účastnili z vlastního zájmu než ti, kteří mají předchozí negativní zkušenost s prací pod supervizí.

Vyhodnocení: Ano.

Zdůvodnění: Z respondentů s předchozí žádnou zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 59,2%. Z respondentů s předchozí negativní zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 26,7%. Rozdíl činí 32,5% ve prospěch respondentů s předchozí žádnou zkušeností.

g) Respondenti s pouze jinou předchozí zkušeností se supervizí mají vyšší účast na supervizních setkáních než ti, kteří nemají vůbec žádnou předchozí zkušenost se supervizí.

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s pouze jinou předchozí zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo 93%. Z respondentů s vůbec žádnou předchozí zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo 83,1%. Rozdíl činí 9,9% ve prospěch respondentů s pouze jinou předchozí zkušeností.

h) Respondenti s pouze jinou předchozí zkušeností se supervizí se častěji supervizních setkání účastnili z vlastního zájmu než ti, kteří nemají vůbec žádnou předchozí zkušenost se supervizí.

Vyhodnocení: Spíše ne.

Zdůvodnění: Z respondentů s pouze jinou předchozí zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 66,7%. Z respondentů s vůbec žádnou předchozí zkušeností se jich supervizních setkání účastnilo z vlastního zájmu 55,1%. Rozdíl činí 11,6% ve prospěch respondentů s pouze jinou předchozí zkušeností.

5.2.5.1.3 Vyhodnocení hypotézy

Vliv předchozích zkušeností přímo na účast se ani u jedné z aktivit nepotvrdil. Ve dvou případech se dokonce prokazatelně respondenti s předchozí negativní zkušeností zúčastnili semináře ve větším podílu, než respondenti s předchozími pozitivními nebo žádnými zkušenostmi s prací pod supervizí. Předchozí zkušenosti však zjevně ovlivňují typ účasti, kdy předchozí pozitivní zkušenost s prací pod supervizí má kladný vliv na účast z vlastního zájmu a předchozí negativní zkušenost vliv záporný. Respondenti s předchozí žádnou zkušeností s prací pod supervizí se svými odpověďmi blíží skupině respondentů s předchozími pozitivními zkušenostmi.

Porovnáním skupin respondentů s pouze jinou zkušeností a vůbec žádnou zkušeností jsem došla k závěru, že mezi nimi není nějaký zásadní rozdíl a tudíž lze usoudit, že existence pouze jiné zkušenosti se supervizí nemá žádný vliv na účast a její typ na semináři a jen nepatrný vliv na účast a její typ na supervizních setkáních.

5.2.5.2 Účast na úvodním semináři má vliv na účast na supervizních setkáních

Hypotéza vychází z domněnky, že účast na úvodním semináři má pozitivní, popř. negativní vliv na účast na supervizních setkáních, podle toho, jak jej respondenti hodnotí. Předpokládá v tomto směru i vliv neúčasti na úvodním semináři.

5.2.5.2.1 Dílčí hypotézy

a) Respondentů, kteří se zúčastnili semináře, se zúčastnilo alespoň jednoho setkání více, než těch, kteří se semináře nezúčastnili.¹⁰¹

Vyhodnocení: Ano.

Zdůvodnění: Z respondentů, kteří se úvodního semináře zúčastnili, se jich pak alespoň jednoho supervizního setkání zúčastnilo 94,7%. Z respondentů, kteří se úvodního semináře nezúčastnili, se alespoň jednoho supervizního setkání zúčastnilo 76,9%. Rozdíl činí 17,8% ve prospěch respondentů, kteří se semináře zúčastnili.

b) Respondenti, kteří se zúčastnili úvodního semináře a hodnotili jej kladně¹⁰², se zúčastňovali většího počtu supervizních setkání, než ti, kteří na semináři nebyli.¹⁰³

Vyhodnocení: Spíše ne.¹⁰⁴

Zdůvodnění: 1 - 4 setkání se zúčastnilo 35,6 % respondentů kladně hodnotících seminář a 46,2% respondentů, kteří se semináře nezúčastnili. Rozdíl činí 10,6% ve prospěch

respondentů, kteří se semináře nezúčastnili. 5 - 8 setkání se zúčastnilo 40% respondentů kladně hodnotících seminář a 35,9% respondentů, kteří se semináře nezúčastnili. Rozdíl činí 4,1% ve prospěch respondentů, kteří kladně hodnotili seminář. 9 - 12 setkání se zúčastnilo 24,4% respondentů kladně hodnotících seminář a 17,9% respondentů, kteří se semináře nezúčastnili. Rozdíl činí 6,5% ve prospěch respondentů, kteří kladně hodnotili seminář.

c) Respondenti, kteří se zúčastnili úvodního semináře a hodnotili jej záporně¹⁰⁵, se zúčastňovali menšího počtu supervizních setkání, než ti, kteří na semináři nebyli.¹⁰⁶

Vyhodnocení: Ne.¹⁰⁷

Zdůvodnění: 1 - 4 setkání se zúčastnilo 50 % respondentů záporně hodnotících seminář a 46,2% respondentů, kteří se semináře nezúčastnili. Rozdíl činí 3,8% ve prospěch respondentů, kteří záporně hodnotili seminář. 5 - 8 setkání se zúčastnilo 36,4% respondentů záporně hodnotících seminář a 35,9% respondentů, kteří se semináře nezúčastnili. Rozdíl činí 0,5% ve prospěch respondentů, kteří záporně hodnotili seminář. 9 - 12 setkání se zúčastnilo 13,6% respondentů záporně hodnotících seminář a 17,9% respondentů, kteří se semináře nezúčastnili. Rozdíl činí 4,3% ve prospěch respondentů, kteří se semináře nezúčastnili.

d) Respondenti, kteří se zúčastnili úvodního semináře a hodnotili jej kladně, se zúčastňovali většího počtu supervizních setkání, než ti, kteří jej hodnotili záporně.¹⁰⁸

Vyhodnocení: Spíše ano.¹⁰⁹

Zdůvodnění: 1 - 4 setkání se zúčastnilo 35,6 % respondentů kladně hodnotících seminář a 50% respondentů záporně hodnotících seminář. Rozdíl činí 14,4% ve prospěch respondentů záporně hodnotících seminář. 5 - 8 setkání se zúčastnilo 40% respondentů kladně hodnotících seminář a 36,4% respondentů záporně hodnotících seminář. Rozdíl činí 3,6% ve prospěch respondentů, kteří kladně hodnotili seminář. 9 - 12 setkání se zúčastnilo 24,4% respondentů kladně hodnotících seminář a 13,6% respondentů záporně hodnotících seminář. Rozdíl činí 10,8% ve prospěch respondentů, kteří kladně hodnotili seminář.

e) Respondenti, kteří se úvodního semináře zúčastnili, chodili na supervizní setkání z vlastního zájmu častěji, než ti, kteří na něm nebyli.¹¹⁰

Vyhodnocení: Ne.

Zdůvodnění: Z respondentů, kteří se úvodního semináře zúčastnili, se jich z vlastního supervizních setkání účastnilo 60,1%. Z respondentů, kteří se úvodního semináře nezúčastnili, se z vlastního zájmu supervizních setkání účastnilo 56,4%. Rozdíl činí 4,5% ve prospěch respondentů, kteří se semináře zúčastnili.

5.2.5.2.2 Vyhodnocení hypotézy

Hypotéza se nepotvrdila. Účast na úvodním semináři má sice na první pohled pozitivní vliv na účast na supervizních setkáních, to však zřejmě nelze přičítat účasti na semináři, ale tomu, že někteří respondenti se obou aktivit zúčastnili ze zájmu vedoucího.

Počet setkání může být zřejmě do jisté míry ovlivněn pozitivně hodnoceným seminářem, na obojí ovšem může mít mnohem větší vliv pozitivní přístup k supervizi jako takové. Rozdíl mezi skupinami respondentů, kteří záporně hodnotili seminář a těmi, kteří se jej nezúčastnili, je minimální. O něco větší rozdíly jsou mezi skupinami respondentů kladně hodnotících seminář a nezúčastnivších se ho a kladně hodnotících seminář a záporně hodnotících seminář. Všechny tyto tři skupiny respondentů se téměř shodují v podílu účastnivších se 5 – 8 setkání. Znatelnější odlišnosti lze pozorovat ve zbývajících dvou kategoriích počtu setkání. Ani ty ale nejsou nijak výrazné, spíše naznačují, že hlavní je opravdu pozitivní přístup k supervizi.

5.2.5.3 Respondenti účastníci se supervizních setkání mají pozitivnější přístup k práci pod supervizí i po skončení projektu, než ti, kteří se jich neúčastnili

Tato hypotéza vychází z domněnky, že respondenti, kteří se účastnili supervizních setkání, budou více ochotní věnovat svůj vlastní čas a prostředky na zajištění si supervize a také, že budou přístupnější k uznání supervize jako možné formy povinného celoživotního vzdělávání.

5.2.5.3.1 Dílčí hypotézy

a) Respondenti, kteří se účastnili supervizních setkání, jsou ochotnější hradit si ji sami, než ti, kteří se supervizních setkání neúčastnili.¹¹¹

Vyhodnocení: Ano¹¹².

Zdůvodnění: Z respondentů, kteří se supervizních setkání účastnili, by bylo ochotno hradit si ji sami 13,3%. Z respondentů, kteří se supervizních setkání neúčastnili, nikdo. Rozdíl činí 13,3% ve prospěch respondentů, kteří se účastnili supervizních setkání.

b) Respondenti, kteří se účastnili supervizních setkání, jsou ochotnější do ní docházet i mimo pracovní dobu, než ti, kteří se supervizních setkání neúčastnili.¹¹³

Vyhodnocení: Ano.

Zdůvodnění: Z respondentů, kteří se supervizních setkání účastnili, by bylo ochotno docházet na supervizní setkání i mimo pracovní dobu 34,9%. Z respondentů, kteří se supervizních setkání neúčastnili, 11,8%. Rozdíl činí 23,1% ve prospěch respondentů, kteří se účastnili supervizních setkání.

c) Respondenti, kteří se účastnili supervizních setkání, hodnotí častěji kladně možnost, že by supervize byla uznána jako možnost povinného CŽV, než ti, kteří se supervizních setkání neúčastnili.¹¹⁴

Vyhodnocení: Spíše ano.

Zdůvodnění: Z respondentů, kteří se supervizních setkání účastnili, ohodnotilo uznání supervize jako možnosti povinného CŽV kladně 59,5%. Z respondentů, kteří se supervizních setkání neúčastnili, 43,7%. Rozdíl činí 15,8% ve prospěch respondentů, kteří se účastnili supervizních setkání.

5.2.5.3.2 Vyhodnocení hypotézy

Hypotéza se potvrdila. Respondenti účastnící se supervizních setkání jsou ochotnější hradit si supervizi sami, docházet do ní mimo pracovní dobu i ji kladněji hodnotit jako možnost povinného CŽV.

U hrazení supervize z vlastních prostředků sice není rozdíl tak velký, ale vzhledem k viditelně zápornému stanovisku respondentů, kteří se supervizních setkání neúčastnili, považují i tuto dílčí hypotézu za potvrzenou. Podobně ne příliš velký rozdíl

je u hodnocení supervize jako možnosti CŽV, navíc se zde téměř polovina neúčastníků se respondentů vyjadřuje kladně. Zde však podle mého názoru hraje roli, že pouhé uznání supervize jako možnosti CŽV není pro respondenty natolik osobní, aby měli potřebu se vymezit negativně do té míry, jako u hrazení z vlastních prostředků nebo docházení mimo pracovní dobu.

5.3 Výzkum týkající se supervizorů

Udělat výzkum i mezi supervizory jsem se rozhodla až po ukončení výzkumu supervidovaných, protože jsem dospěla k názoru, že i jejich dojmy, pocity a postřehy z projektu jsou nutné pro co nejcelistvější obraz.

Vzhledem k jejich počtu jsem se rozhodla taktéž pro formu dotazníku. Tentokrát jsem ale nepoužívala papírový dotazník, nýbrž jsem jeho elektronickou podobu rozeslala supervizorům emailem. Ti mi jej pak zasílali zpět z emailové adresy, kterou jsem pro tento účel vytvořila, aby stejně jako u respondentů účastníků byla zachována anonymita.

V dotazníku bylo 7 otevřených otázek¹¹⁵.

Vyplněný dotazník nazpět poslali tři supervizoři z pěti.

5.3.1 Analýza odpovědí

Atmosféra

Respondenti se shodují na velkém vlivu vnějších okolností. Dva přímo zmiňují uvádění do praxe nové legislativy¹¹⁶.

Jeden z respondentů popisuje atmosféru jako nepředpokládatelnou a emočně nestabilní. Supervidovaní podle něj někdy pro supervizní práci zaujati byli, často ale cítili nechuť a vnášeli náhradní témata. Respondent vnímal „hodně stěžování, nespokojenosti, pocitu nedocnění“. Další respondent píše, že atmosféra byla „často uvolněná, ale ne vždy tvořivě pracovní“. Odvíjelo se to i podle dlouhodobé situace na pracovišti a aktuálního složení supervizní skupiny. Třetí respondent atmosféru popisuje jako „tíživější¹¹⁷, „natlakovanou“ časovým a úkolovým stresem, nadřizenými „za zády“, nejasně nastaveným kontraktem o supervizi mezi vedoucími.“ Podle jeho názoru byla kromě legislativních změn ovlivněna „především vztahem supervidovaných ke klientům, zacházením klientů se supervidovanými, nezvyklostí přijímat péči, starat

se o svoje potřeby a o potřeby spolupracovníků, což souvisí mj. s celkovou atmosférou a subordonací na úřadech.“

Přínos z účasti v projektu

Všichni respondenti velmi ocenili práci v týmu s ostatními supervizory, společné reflektování podobných situací¹¹⁸ a hledání možností, jak dál. Za přínos považují také bližší seznámení se s prostředím úřadů a prací sociálních pracovníků na nich.

Výjimečnost supervidování pracovníků ze sociálních odborů

Všichni respondenti uvádějí velice nízkou míru sebereflexe¹¹⁹, kterou sociální pracovníci z úřadů mají. Jeden respondent sděluje, že supervize s nimi mu přišla obtížnější než v jiných službách. Líčí svůj pocit značné přetíženosti sociálních pracovníků, ochoty se vystavovat velké míře zneužívání služby a malé podpory ze strany jejich vedení. Druhý respondent píše o svém občasném pocitu bezmoci a uvažuje nad jeho podobností s pocitem bezmoci sociálních pracovníků. Další popisuje nedorozumění o obsahu supervize a odlišných očekáváních od ní¹²⁰.

Zvláštní nároky skupiny pracovníků sociálních odborů na znalosti a dovednosti supervizora

Dva z respondentů uvažují o přání supervidovaných na supervizorovu znalost problematiky sociální práce. Podle jednoho z nich na to mělo vliv stadium, ve kterém se tato supervizní skupina nacházela. Uvádí obdobnou situaci¹²¹ i u jiných, nově vznikajících týmů, přičemž dodává, že s postupem zrání týmu v něm přibývá jistoty a často pak dochází k volbě supervizora z jiného oboru, než je tým. Druhý respondent v této souvislosti zdůrazňuje schopnosti týkající se vyjednávání a formulování kontraktu a držení hranic. Popisuje vliv očekávání metodického vedení a poskytování informací a řešení ze strany supervidovaných. Analogicky uvažuje i třetí respondent, který také píše o potřebě supervidovaných spíše metodického vedení. Doplnuje i potřebu vypracovaného systému vzdělávání a podpory ze strany vedení. Upozorňuje, že tyto věci nemůže supervizor nahradit a přemýšlí o možnosti se snažit za stávajících podmínek získat pro supervizi především vedoucí. Zohledňuje ale také fakt, že i nyní už existují někteří motivovaní pracovníci a uvažuje o možnostech a podobách supervize pro ně.

Ideální supervize, ideální supervizní skupina

Podle jednoho z respondentů má ideální supervize takovou podobu, že obě strany¹²² mají jasnou představu o svých očekáváních a během společných setkávání se v otevřené atmosféře a na úrovni relativně rovnocenných odborníků jejich představy přibližují a celý proces se oprostuje od různých představ, opatrností a sebekontrol. Přijímá supervizorovu hlavní odpovědnost za tvorbu takového prostředí, zdůrazňuje ale i nutnost podílení se na něm i supervidovanými. Dodává, že v takovém prostředí pak lze „hovořit i o věcech, na které v běžném provozu není čas, prostor, odvaha“. Jednotlivci mají být v celém procesu aktivní¹²³ a supervidování se kromě hledání možností a postupů mají zabývat i svým prožíváním a podílem na celé popisované události.

Podle druhého respondenta má ideální supervize podobu přinesení a formulování¹²⁴ zakázky účastníkem, skupina pak reflektuje.

Třetí respondent popisoval svou představu ideální supervize vztahující se přímo k úřadům. Podle něj by měly existovat dvě supervizní skupiny – jedna složená z vedoucích pracovníků a druhá z motivovaných pracovníků, které by v tomto jejich vedení podporovalo. Každá skupina by měla jiného supervizora. Za nejvhodnější považuje kombinovat pro supervizi prostředí úřadu a pracoviště supervizora.

Odlišnost supervizní skupiny z projektu od ideální supervizní skupiny

Respondenti popisují nereálná očekávání, která supervidování měli, jejich opatrnost a nesnáze s vnesením sebe sama. Jeden z respondentů se vyjadřuje k nevyhovujícím podmínkám, v nichž se často supervize konaly a k nejasné roli vedoucích pracovníků, další k potížím skupiny reflektovat – podle jeho názoru radila nebo byla pasivní.

Další doplnění

Zde jeden z respondentů vyjádřil potěšení ze zjištění, že projekt jako takový měl nějaký efekt a existuje reálná možnost rozvoje supervize v tomto prostředí, další ocenil zpracování projektu v této práci.

5.4 Závěry z výzkumu

Výsledkem výzkumu je řada informací, které mohou být pomůckou při zavádění supervize na jiná pracoviště. Především byly zjištěny některé faktory, které mohou mít na průběh supervize významný vliv (více viz kap.6).

Pro všechny respondenty byla podle mého názoru podstatná zkušenost s důležitostí významu motivace, ztělesněná zde výrazně pracovníky, kteří se supervizních setkání účastnit museli. Na tuto skutečnost upozorňovali jak oni, tak i respondenti účastníci se ze svého zájmu a supervizoři, přičemž všichni poukazovali na negativní dopady povinné přítomnosti.

Dalším ze zajímavých výstupů je zjištění odlišných očekávání supervizorů i supervidovaných od obsahu supervize. Supervidovaní pozitivně oceňují zaměření na případ, řešení konkrétních kasuistik či situací, zatímco supervizoři kladou důraz na reflexi.

Odlišně je vnímána také atmosféra, kdy u supervidovaných převažuje kladné hodnocení a u supervizorů záporné. Vliv podle mého názoru může mít jednak fakt, že neodpověděli všichni supervizoři, jednak skutečnost, že supervizoři mají možnost srovnání s atmosférou v jiných skupinách, kterou mohou považovat za příznivější. Navíc určitý efekt může hrát i odlišné očekávání od obsahu, kdy supervidovaní jsou vlastně ve výsledku spokojeni a supervizoři ne, protože řešení konkrétních kasuistik nepatří mezi jejich prioritní cíle supervize.

Obecně se dá říci, že projekt pomohl získat všem respondentům větší přehled. Supervidovaní, kteří neměli zkušenost s prací pod supervizí, se s ní mohli seznámit a zjistit více o jejím smyslu a zda z ní oni mohou mít nějaký konkrétní přínos. Supervidovaní, kteří již pod supervizí pracovali, často zjistili, že supervize může mít vlivem různých okolností odlišnou podobu a mohli si upřesnit své představy, očekávání a nároky. Respondenti z řad supervizorů zase získali zkušenost s prací se skupinou, jejíž náplň práce má některé aspekty, které v neziskovém sektoru nejsou vůbec nebo v mnohem menší míře.

Za zajímavý považuji také možný vliv mého pozice nezávislého hodnotitele na supervidované, neboť do taktéž anonymních předtištěných formulářů, které supervidovaní dostávali po každé proběhlé supervizi k jejímu ohodnocení, téměř

nevyužívali možnost se nějak blíže vyjádřit. (Výstupy a doporučení z projektu ESF, 2008)

⁴⁵ Viz Kapitola 5.

⁴⁶ Dne 29.11.2007, více viz Kapitola 4.

⁴⁷ Z 24.

⁴⁸ Viz příloha č. 1.

⁴⁹ Např. věk, vzdělání, oddělení, předchozí zkušenost se supervizí apod.

⁵⁰ Počet účastníků supervizních setkání byl 129, těch kteří se nezúčastnili 17.

⁵¹ Tzn. 146 navrácených dotazníků.

⁵² Na otázku odpověděli všichni respondenti.

⁵³ Necelých 47 %.

⁵⁴ Z nich vyšší odborné jsou dvě třetiny, vysokoškolské jedna třetina.

⁵⁵ Na otázku odpověděli všichni respondenti.

⁵⁶ Více než 47%.

⁵⁷ 26%.

⁵⁸ Necelých 7%.

⁵⁹ Na otázku týkající se práce pod supervizí odpověděli všichni respondenti. Na otázku přínosu 55 respondentů z 56.

⁶⁰ Jako přínosnou nebo spíše přínosnou pro svou práci.

⁶¹ Jako nepřínosnou nebo spíše nepřínosnou pro svou práci.

⁶² Na otázku odpověděli všichni respondenti.

⁶³ Někteří respondenti uvedli i více než jednu zkušenost, proto součet procent ve výsledku přesahuje 100.

⁶⁴ Na otázku odpověděli všichni respondenti.

⁶⁵ Na otázku odpovědělo 99% účastníků semináře.

⁶⁶ Na otázku odpověděli všichni respondenti, kteří se semináře zúčastnili.

⁶⁷ Jedna z otázek se týkala toho, zda respondentům vyhovoval interval supervizí. Vzhledem k tomu, že někteří respondenti se účastnili relativně malého počtu setkání, nelze považovat případné vyhodnocení této otázky za vypovídající. Rozhodla jsem se proto ji nevyhodnocovat. Navíc údaj o preferovaném intervalu se stal velmi často součástí odpovědi o ideální supervizi, proto považuji za relevantní ten.

⁶⁸ Tj. 129 respondentů.

⁶⁹ Na otázku o počátečních očekáváních odpověděli všichni respondenti, na otázku naplnění očekávání odpovědělo 126 respondentů.

⁷⁰ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 124 respondentů ze 129.

⁷¹ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 125 respondentů ze 129.

⁷² Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo z oddělení OSPOD 65 respondentů z 66, z oddělení dávek 28 respondentů z 29, z oddělení sociální péče 22 respondentů z 25, z oddělení jiné všech 9 respondentů.

⁷³ Na otázku mohli respondenti zaškrtnout více témat, která je zajímala. Mohli také doplnit, které jiné téma je zajímavé.

⁷⁴ Na obě otázky odpovědělo 94% pracovníků oddělení OSPOD, 93,1% pracovníků oddělení dávek, 92% pracovníků oddělení sociální péče a všichni pracovníci oddělení jiné.

⁷⁵ Seznam všech uvedených vlastností viz příloha č. 3.

⁷⁶ Seznam všech uvedených vlastností viz příloha č. 4.

⁷⁷ Jejich odpovědi tvoří necelá 3% ze všech odpovědí.

⁷⁸ Dohromady s těmi, co neodpověděli, je to ze všech supervizí se účastnících respondentů skoro 33%.

⁷⁹ Dohromady s těmi, co neodpověděli, je to ze všech, tj. 129 respondentů 46,5%.

⁸⁰ Napsalo to 6 ze 7 respondentů, kteří uvedli, že se jim nelíbilo něco v souvislosti s časem.

⁸¹ Napsali ji 4 z 5 respondentů, kteří uvedli, že se jim nelíbila atmosféra.

⁸² 4%

⁸³ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 112 respondentů ze 129.

⁸⁴ 96,1%

⁸⁵ Tzn. ze 129. Z celkového počtu všech odpovědí tvoří odpovědi supervizí se účastnících respondentů 89,6%.

⁸⁶ Odpověď byla uvedena vždy pouze jedním respondentem.

⁸⁷ Odpověď byla uvedena vždy pouze jedním respondentem.

⁸⁸ Tzn. ze 17. Z celkového počtu všech odpovědí tvoří odpovědi supervizí se neúčastnících respondentů 10,4%.

⁸⁹ V průměru okolo 4%.

⁹⁰ Tj. 121 respondentů.

⁹¹ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 112 respondentů ze 129.

⁹² Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 105 respondentů ze 129.

⁹³ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 117 respondentů ze 129.

⁹⁴ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 116 respondentů ze 129.

⁹⁵ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 116 respondentů ze 129.

⁹⁶ U potvrzené dílčí hypotézy je ve vyhodnocení uvedeno Ano, u spíše potvrzené Spíše ano, u spíše nepotvrzené Spíše ne a u nepotvrzené Ne.

⁹⁷ Tj. Pozitivní, negativní nebo žádná zkušenost s prací pod supervizí a nějaká nebo žádná jiná zkušenost se supervizí, popř. kombinace. Dále jen „pozitivní zkušenost“, „negativní zkušenost“, „žádná zkušenost“, „jiná zkušenost“ a „žádná jiná zkušenost“.

⁹⁸ Tzn. jestli se zúčastnil semináře, resp. alespoň jednoho supervizního setkání. Vytvořila jsem dvě kategorie typu účasti, z vlastního zájmu a ze zájmu nadřízeného. Do kategorie zájem nadřízeného jsem zaznamenávala typy účasti přání nadřízeného a příkaz nadřízeného.

⁹⁹ Na všechny otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 145 respondentů ze 146.

¹⁰⁰ Na všechny otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 142 respondentů ze 146.

¹⁰¹ Na všechny otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 146 respondentů ze 146.

¹⁰² Tzn. jako přínosný nebo spíše přínosný.

¹⁰³ Na všechny otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 106 respondentů ze 129.

¹⁰⁴ Ve vyhodnocení potvrzení této dílčí hypotézy zohledňuji i fakt, jak se vyvíjí rozdíly mezi oběma skupinami respondentů v počtu procent v počtu zúčastněných setkání.

¹⁰⁵ Tzn. jako nepřínosný nebo spíše nepřínosný.

¹⁰⁶ Na všechny otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 106 respondentů ze 129.

¹⁰⁷ Ve vyhodnocení potvrzení této dílčí hypotézy zohledňuji i fakt, jak se vyvíjí rozdíly mezi oběma skupinami respondentů v počtu procent v počtu zúčastněných setkání.

¹⁰⁸ Na všechny otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 106 respondentů ze 129.

¹⁰⁹ Ve vyhodnocení potvrzení této dílčí hypotézy zohledňuji i fakt, jak se vyvíjí rozdíly mezi oběma skupinami respondentů v počtu procent v počtu zúčastněných setkání.

¹¹⁰ Na všechny otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 126 respondentů ze 129.

¹¹¹ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 145 respondentů ze 146.

¹¹² Podle rozdílu v procentech by měla být tato dílčí hypotéza spíše nepotvrzená, vzhledem k jednoznačnému zápornému stanovisku druhé skupiny jsem se ale rozhodla udělat výjimku a hypotézu považovat za potvrzenou.

¹¹³ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 146 respondentů ze 146.

¹¹⁴ Na obě otázky týkající se příslušných proměnných odpovědělo 142 respondentů ze 146.

¹¹⁵ Viz příloha č. 2.

¹¹⁶ Myšlen je zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Vstoupil v platnost 1.1.2007, tedy přibližně na začátku druhé třetiny supervizních setkání.

¹¹⁷ Na rozdíl od jiných supervizí. Respondent uvedl, že to byla jeho první zkušenost se supervidováním pracovníků úřadu.

¹¹⁸ Jeden z respondentů jako příklad uvádí zkušenost s ne zcela motivovanou skupinou lidí, další zkušenost s nutností vyjasňování si zakázky a držení hranic supervizní role.

¹¹⁹ Ve vztahu k sobě, týmu či klientům.

¹²⁰ Supervidovaní prý očekávali více metodiky.

¹²¹ Tedy potřebu jistoty v dobrém usazení ve svých rolích.

¹²² Tj. supervizor i supervidovaní.

¹²³ Především vzhledem k obsahu probíraných témat, do komunikace mají vstupovat bez velkých obav ze zesměšnění se apod.

¹²⁴ Obsahem má být reflexe vlastní role, vlastního prožívání, ovlivnění práce vnímáním klienta, volby intervence a cílů.

6. Diskuse

Z výsledků výzkumu v kapitole 5 ve vztahu ke kapitolám v teoretické části této práci vyvstalo několik témat, která považuji za významná. Navzájem jsou spolu provázána, proto, i když se jimi budu zabývat postupně, na vzájemné souvislosti budu poukazovat.

Další vzdělávání sociálních pracovníků ve státní správě

Jak jsem již uvedla, Zákon o sociálních službách přinesl v této oblasti významnou změnu požadavkem na povinné další vzdělávání všech sociálních pracovníků. Není však stanovena žádná bližší úprava tohoto vzdělávání kromě vyjmenování několika forem, míst, kde se může uskutečňovat a podmínek akreditování vzdělávacích institucí a programů. Nenajdeme zde rozsah, který by mělo další vzdělávání mít, ani co se bude dít v případě, že se sociální pracovník vzdělávat nebude. Domnívám se, že tento stav není příliš dobrý, protože příslušná ustanovení tak ztrácí na účinnosti. Za vhodnou inspiraci považuji kreditový systém, který u nás funguje ve zdravotnictví. V něm se v této oblasti významně angažují i profesní organizace, např. Česká asociace sester. Jestli by bylo nutné propojení takového systému s nějakou profesní organizací, je však otázkou k diskusi, protože čeští sociální pracovníci se v nich příliš nesdružují (proč tomu tak je, a jaký vliv na to může mít prestiž tohoto povolání, by mohlo být předmětem bližšího zkoumání). Vhodné by také bylo vypracovat systém pozitivní motivace, který by z dalšího vzdělávání nečinil trpěnou nutnost.

Navíc, jak již bylo zmíněno, objevují se kritiky taxativně vymezených forem dalšího vzdělávání s tím, že tento výčet není úplný. Za jednu z přehlédnutých forem považuji supervizi, jíž se bude věnovat následně. Bylo by tedy vhodné vypracovat studii zabývající se podrobněji formami a možnostmi dalšího vzdělávání. Další aspekt, který považuji za důležitý, je fakt, že vzdělávací potřeby sociálních pracovníků státní správy nejsou blíže prozkoumány. Jediná studie, která mi je v tuto chvíli známa, se zabývá vzdělávacími potřebami pracovníků OSPOD (Holda, Matoušek, Chmelař, 2006). Velký výzkum už proběhl u pracovníků v sociálních službách (Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků soc. služeb, 2006) a na evropské úrovni u sociálních pracovníků v oblasti

komunitní péče o duševní zdraví (Probstová, 2008). Údaje v nich získané však nelze obecně vztáhnout na všechny sociální pracovníky. Domnívám se, že by bylo vhodné obdobně se zabývat vzdělávacími potřebami jednotlivých skupin sociálních pracovníků státní správy, tzn. zkoumat je cíleně u pracovníků z oddělení dávek, úřadů práce i ostatních podobně, jako byly zkoumány u pracovníků OSPOD. Na zjištěné potřeby by pak měla reagovat i Akreditační komise MPSV podporou vzniku programů, které by případně chyběly.

Legislativní postavení supervize

Problémem legislativního postavení supervize je, že vlastně žádné není. MPSV, jak bylo uvedeno výše, tuto skutečnost uznává, argumentuje ale obtížností supervizi vůbec definovat. V určité podobě ji lze nalézt ve Standardech kvality sociálních služeb (může to být forma podpory externího odborníka), ty se však např. na OSPOD či úřady práce nevztahují. Je tedy otázkou, jaké možnosti by měl sociální pracovník, který by se chtěl vzdělávat formou supervize. Určitým řešením by mohlo být zavedení výše zmíněného kreditového systému, kdy by se supervize mohla stát zvláštním typem akreditovaného kurzu, pokud by nebyla uvedena mezi formy dalšího vzdělávání přímo. Definování supervize je ovšem opravdu problém, protože kromě neschopnosti dohodnout se na jednotné definici supervize ani v oblasti sociální, má svou roli i využívání termínu supervize v řadě dalších oborů, v zásadě ve smyslu dohledu a kontroly (za upozornění na tuto skutečnost vděčím svému konzultantu Brožovi¹²⁵). Proto by bylo vhodné zmapovat chápání supervize v oborech, které s tímto termínem pracují a případně navrhnout nějaké možnosti rozlišení.

Rozdíly mezi supervizí ve státní správě a nestátních neziskových organizacích

Během projektu Ověření modelu vzdělávání sociálních pracovníků Středočeského kraje formou supervize (dále Projekt) se ukázalo, že existují určité rozdíly mezi supervidováním pracovníků státních a nestátních neziskových organizací (dále NNO). Důvodem jsou především rozdíly v délce zkušeností se supervizí a ve stylu fungování. Pro NNO je supervize běžnou součástí práce již delší dobu, protože řada financí z různých fondů byla podmíněna existencí supervize a organizace tak byly nuceny si ji zařídit. Broža mě upozornil na skutečnost, že zavádění supervize do NNO vyvolávalo v některých organizacích podobné reakce, jako na některých pracovištích

státní správy. Tedy obavu ze změny, pocity ohrožení, skepse apod. Časem se ale situace vyvinula ve prospěch supervize, protože díky sdílení dobrých zkušeností mezi pracovníky různých organizací začala být všeobecně kladně přijímána. I když nelze samozřejmě tvrdit, že všechny NNO mají k supervizi odpovědný přístup a pro své pracovníky zajišťují kvalitní supervizi. Můžeme tedy doufat, že podobný vývoj nastane i ve státní správě. Velký vliv však má i druhý faktor, tj. odlišný styl fungování NNO a státní správy. NNO jsou na rozdíl od státní správy ve svém fungování svobodnější. Státní správa je o dost více hierarchizovaná, s pevnou strukturou a v zásadě menším důrazem na týmovost. Klient má zpravidla přiděleného „svého“ pracovníka a nikdo jiný se mu nevěnuje. Každý pracovník tak má na starosti svou agendu vlastních klientů a je na ni v zásadě sám. Příčinou pro to je kromě její velikosti i fakt, že pracovníci státní správy mají často řadu pravomocí, které je třeba mít jasně definované. Všechny tyto okolnosti ve spojení se značným přetížením a velkým tlakem veřejnosti na bezchybný výkon práce mohou mít vliv na přijetí supervize. Pokud je chápána jako kontrola - negativní, pokud je chápána jako pomoc - pozitivní. Více o zavádění supervize do státní správy níže.

Zavádění supervize do státní správy

Jak jsem již uvedla, velký vliv na zavádění supervize má (a to nejen do státní správy) očekávání, co přinese. V této souvislosti bylo během Projektu zjištěno, že důkladná příprava pracovišť, kde dosud supervize neprobíhala, by měla být velice důležitou součástí celého procesu a její nedocenění může ztížit pozdější supervizní práci. Jak upozornila Hanáková (2007), pětina organizací v jejím výzkumu uvedla, že v době zavádění supervize neměla dostatek potřebných informací. Např. co to vlastně supervize je a jak probíhá, rozdíly mezi jednotlivými typy supervize, jak uzavírat kontrakt, jak a kde najít vhodného supervizora atd. V témže výzkumu také zjišťovala, jakých překážek se organizace obávají (ty, které ještě supervizi nezavedly) či obávaly a jaké překážky se reálně objevily. Mezi nejčastěji zmiňované očekávané překážky patřily např. nalezení supervizora, překážky na straně supervidovaných pracovníků (nedůvěra,...), financování atd. Některé z nich byly jasně během Projektu eliminovány – např. financování. Ukázalo se ale, že i přes vyloučení překážek technického rázu, je důležité mít neustále na zřeteli lidský faktor, tj. překážky na straně supervidovaných pracovníků, ale i jejich nadřízených, což se projevilo i v mém vlastním výzkumu. Ten

byl sice primárně zaměřen spíše přímo na průběh supervize a její obsah, než na problematiku sociální facilitace a inhibice, přesto se mnohokrát v odpovědích respondentů objevily skutečnosti toho se týkající. Např. někteří respondenti záporně vnímali přítomnost kolegů, kteří se účastnili povinně či účast nadřízeného, protože tak byla narušena atmosféra bezpečí a nemohli otevřeně hovořit o svých případných nesnázích.

V tuto chvíli připravují Broža s Havrdovou¹²⁶ příručku ke Standardům kvality sociálních služeb, která se bude zabývat supervizí jako formou podpory externího odborníka. V ní se budou moci organizace, které teprve o zavedení supervize uvažují, blíže seznámit s jejím smyslem a formami, jak si najít a vybrat supervizora, vyjednat kontrakt apod. Tato příručka bude zcela určitě využitelná i v oblastech sociální práce, které nejsou sociální službou. Považuji to ale za první krok, proces seznamování se se supervizí by měl být věcí dlouhodobější. Především by se během něj mělo vyjasnit právě to, co od ní která strana kontraktu očekává. Jak se ukázalo v průběhu Projektu, představy zúčastněných stran se mohou lišit a supervidování, popř. jejich nadřízení mohou od supervize očekávat něco jiného, než ve skutečnosti je. Ať už se jedná o přehnané zidealizování nebo pocit neužitečnosti a nepotřebnosti, neboť dobré není ani jedno. První vede ke zklamání, druhé k apriorní skepsi. Určitých rozdílů si lze všimnout i při porovnání názorů na podobu ideální supervize supervidovaných a supervizorů z Projektu. Vzhledem k anonymitě výzkumu nelze bohužel odlišit odpovědi vedoucích, protože v zásadě ani není možné určit, jestli vůbec některý z nich dotazník vyplnil a odeslal. Domnívám se, že by bylo užitečné udělat srovnávací studii očekávání od supervize jednotlivých možných stran kontraktu. Zároveň by bylo dobré, kdyby v případě zjištění, že očekávání supervidovaných (protože to jsou v zásadě oni, jejichž potřebám by mělo další vzdělávání odpovídat) se se smyslem a cíli supervize míjejí, jim mohly být nabídnuty alternativy, které by jejich očekáváním vyhovovaly. Jak bylo uvedeno výše, vzdělávací potřeby sociálních pracovníků nejsou u nás nějak podrobněji identifikovány, proto ani neexistuje žádná příručka, která by se zabývala vhodnými formami vzdělávání pro konkrétní potřebu. Vytvoření takové příručky však považuji za žádoucí.

Výše zmíněná chystaná příručka ke Standardům kvality sociálních služeb se bude zabývat i tematikou odpovědnosti, kterou jednotlivé zúčastněné strany mají. I to

podle mého názoru může pomoci pracovištím, která se teprve chystají supervizi zavést, se lépe orientovat v procesu supervize a mít jasnější představy a očekávání.

Důležitým faktorem, který má také vliv při zavádění supervize, je motivace jednotlivých stran kontraktu. Motivace supervizora je celkem zřejmá, je to jeho práce. Přesto by bylo určitě např. pro supervidované významné vědět, proč se rozhodl spolupracovat s jejich pracovištěm. Někteří respondenti v mém výzkumu jako vlastnost, kterou by supervizor mít neměl, uváděli nezáměr. Proto by tedy jistě bylo dobré, kdyby znali příčinu zájmu. Podobně se dá uvažovat o motivaci vedoucího, proč se rozhodl na svém pracovišti supervizi zavést či proč se jí třeba zprvu bránil i o motivaci pracovníků. Např. jestli na supervizi chodí dobrovolně nebo z povinnosti, jaký vliv má nebo by mělo započítání doby strávené na ní či hrazení zaměstnavatelem na ochotu se jí zúčastňovat apod. Znat navzájem své motivace, případně vědět, jak moci k lepší spolupráci motivovat ostatní zúčastněné, by podle mého názoru mohlo pomoci k vytvoření příznivého prostředí pro zavedení supervize podobně jako znalost očekávání.

Jak z výše uvedených skutečností vyplývá, je zavedení supervize do státní správy záležitostí závislou na řadě faktorů, z nichž některé lze ovlivnit celkem dobře (např. formulacemi doporučení, jak a kde najít supervizora), jiné stěží. V tuto chvíli je podle mě důležité uvědomit si, že i v NNO se při zavádění supervize vyskytovaly potíže, které pomohlo vyřešit šíření dobré zkušenosti. Proto se domnívám, že by nynějším hlavním cílem měla být podpora pracovišť, na nichž mohou pracovníci tuto dobrou zkušenost získat a nikoliv plošné vnucování.

¹²⁵ PhDr. Broža je akreditovaný supervizor Českého institutu pro supervizi.

¹²⁶ PhDr. Havrdová, CSc. je vedoucí Katedry řízení a supervize FHS UK.

Závěr

Cílem mé práce bylo posoudit současné postavení sociálních pracovníků ve státní správě a nároky na jejich odbornost, zamyšlení nad přínosy supervize jako formy vzdělávání, jejího přijímání ve státní správě, zjištění okolností, které mohou její přijetí podporovat či ztěžovat a nabídnutí možností řešení.

Ve své práci jsem se nejprve zabývala profesí sociálních pracovníků v České republice obecně a poté jsem popsala oblasti státní správy, ve kterých se můžeme se sociálními pracovníky setkat. Došla jsem k názoru, že nejvýznamnějším rysem sociálních pracovníků ze státní správy je rozsah jejich pravomocí. V souvislosti s jejich značným podstavem v některých oblastech, především sociálně právní ochrany dětí, se o této profesi v očích veřejnosti vytváří negativní obraz. Sociální pracovníci tak často pracují pod tlakem a jsou ohroženi syndromem vyhoření. V tuto chvíli jsou na ně také kladeny požadavky na jejich odborné vzdělání, což je významná novinka, jejíž dopady ale bude možné posoudit až po delší době. V tuto chvíli totiž ještě běží ochranná doba nutná kvůli možnosti doplnění vzdělání sociálními pracovníky, kteří by zákonné požadavky nesplňovali a o setrvání v této profesi stojí.

Supervize se potvrdila jako vhodná forma vzdělávání, jež má např. velký význam v prevenci syndromu vyhoření. Přesto je její současné legislativní postavení nedostatečné, navíc je o ní v oblasti státní správy rozšířena řada mýtů a polopravd, které mají záporný vliv na její přijetí. Jak jsem zjistila ve svém výzkumu, řada sociálních pracovníků ji po osobní zkušenosti považuje za přínosnou a dokáže uvést i konkrétní přínos. V témže výzkumu se objevila také řada skutečností, které mohou ovlivnit kromě samotného přijetí supervize i její průběh. Mnoho z nich je spojeno se specifickými podmínkami konkrétních pracovišť a převážně souvisí s nedostatečným obeznámením se supervizí, proto za nejvhodnější řešení v tuto chvíli považuji zlepšení informovanosti o supervizi a šíření dobré praxe.

Ve výzkumné části, tvořící stěžejní díl celé práce, se mi podařilo získat řadu praktických poznatků od respondentů, kteří se zúčastnili projektu jako supervidovaní. Některé z nich se daly předem očekávat, např. rozdíly mezi jednotlivými odděleními v okruhu témat, která je zajímaly, jiné se týkaly specifických podmínek, za kterých supervize probíhala, např. prostředí.

Svá zjištění, postřehy a doporučení jsem podrobněji formulovala v Diskusi, která je propojením teoretické a výzkumné části.

Resumé

Profese sociálního pracovníka je nyní upravena v Zákoně o sociálních službách, který mj. upravuje i nároky na odbornost, které sociální pracovníci musí splňovat. Ty se vztahují na sociální pracovníky ve státní i nestátní sféře. Sociální pracovníci jsou kromě požadovaného kvalifikačního vzdělání povinni dále se vzdělávat.

Sociální pracovníci se v současné době objevují v řadě odvětvích státní správy. Jejich činnost je spojena s některými specifiky, z nichž nejvýznamnější je držení řady pravomocí v oblastech, která se dotýkají osobního života klientů a proto je na ně vyvíjen tlak ze strany veřejnosti na neomylnost a bezchybnost jejich výkonu. V současnosti je kvalifikovaných sociálních pracovníků nedostatek a to nejen ve státní správě.

Supervize je významná forma vzdělávání sociálních pracovníků, která pomáhá zvládat nároky tohoto povolání. Ve státní správě zatím není tolik rozšířena a její přijímání je spojeno s některými obtížemi, převážně souvisejícími s nízkou informovaností a obavami z kontroly. Její zavedení do státní správy bylo tématem projektu Českého institutu pro supervizi, který se zaměřoval na její ověření jako modelu vzdělávání sociálních pracovníků ve státní správě ve Středočeském kraji. Během tohoto projektu se objevila řada skutečností, které mají na zavedení a průběh supervize vliv. Mnoho informací přinesl také výzkum, jenž byl k tomuto projektu vypracován.

Použitá literatura

Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně [online]. MPSV, 2005. Čt, 2005-04-28 [cit. 2007-10-18]. Dostupný z WWW: <<http://mpsv.cz/cs/862>>.

Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků soc.služeb [online]. 2006 [cit. 2008-04-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.cvss.cz/soubory/File/CVSS%20zaverecna%20zprava%20300606.pdf>>.

BAJER, Pavel. Případ Půlnoční bouře z pohledu organizací sociálních služeb. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2006a, č. 3, s. 7-10. ISSN 1213-6204

BAJER, Pavel. Naplňování zákona je zatím velkou neznámou. *Sociální práce : časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2006b, č. 3, s. 44-45. ISSN 1213-6204

BAJER, Pavel. Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007a, č. 1, s. 17-20. ISSN 1213-6204

BAJER, Pavel. Supervize nebylo možné legislativně uchopit, říká MPSV. *Sociální práce : časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007b, č. 4, s. 47-48. ISSN 1213-6204

Důvodová zpráva návrhu zákona o sociálních službách [online]. MPSV, 2005. St, 2005-06-08 [cit. 2008-04-18]. Dostupný z WWW: <<http://socialnirevue.cz/media/docs/duvodova-zprava-zakon-o-socialnich-sluzbach-05-2005.doc>>.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Společnost sociálních pracovníků České republiky, 1995. In: Matoušek, Oldřich a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, s.r.o, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online]. Společnost sociálních pracovníků České republiky, 2006 , Út, 2006-10-24 [cit. 2008-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://sspcr.unas.cz/?q=node/13>>.

GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Petr Patočka. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4.

HANÁKOVÁ, Adéla. *Jak se vede supervizi (nejen) v sociálních službách v ČR*. Konference Supervize v sociálních službách. Kralupy nad Vltavou, 2007.

HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007, č. 1, s. 5-6. ISSN 1213-6204

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha : OSMIUM, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Helena Hartlová. 1. vyd. Praha : Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9.

HOLDA, Dalibor, MATOUŠEK, Oldřich, CHMELAR, Tomáš. Vzdělávací potřeby pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2006, č. 1, s. 52-63. ISSN 1213-6204

JANEBOVÁ, Radka. Otázky k profesionalizaci sociální práce. *Práce a sociální politika*[online]. MPSV, 11.4.2005, roč. 2, č. 4, s. 4-4 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3743/PSP_04_05_big.pdf>. ISSN 0049-0962

JANEBOVÁ, Radka, MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007, č. 1, s. 50-61. ISSN 1213-6204

JANKOVSKÝ, Jiří. Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007, č. 4, s. 42-44. ISSN 1213-6204

KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Petr Babka. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 144 s. ISBN 978-80-7367-299-7

KOLÁČKOVÁ, Jana. *Supervize*. In: Matoušek, Oldřich a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, s.r.o, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha : Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3.

LUCKÁ, Yvonne, KOBRLE, Lubomír. *Syndrom vyhoření, práce s ním a jeho prevence*. In: Vodáčková, Daniela, a kol.: *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003a. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003b. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich, HARTL, Pavel. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In Matoušek, Oldřich : Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha : Portál, 2003a. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy [online]. Společnost sociálních pracovníků České republiky, 2006 , Út, 2006-10-24 [cit. 2008-04-17]. Dostupný z WWW: <<http://sspcr.unas.cz/?q=node/14>>.

Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům [online]. c2006, 23.5.2003 [cit. 2008-02-07]. Dostupný z WWW: <http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf>.

PELECH, Lubomír, BEDNÁŘOVÁ, Zdena. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2003. 99 s. ISBN 80-7239-148-8.

PROBSTOVÁ, Václava. Sociální pracovník v oblasti komunitní péče o duševní zdraví a jeho potřeby vzdělávání. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2008, č. 1, s. 68-76. ISSN 1213-6204

PROCHÁZKOVÁ, Jana. *Systém supervize v oblasti krizové pomoci a služeb*. In: Vodáčková, Daniela, a kol.: Krizová intervence. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

Přetíženost sociálních pracovníků = nedostatečná práce s rodinami [online]. Kancelář veřejného ochránce práv, 2008. St, 2008-02-27 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.ochrance.cz/dokumenty/dokument.php?back=/cinnost/index.php&doc=1210>>.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9.

ŠIMEK, Antonín. *Historie supervize v ČR* [online]. [2002] [cit. 2008-01-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.supervize.eu/publikace-a-clanky/ruzne-texty/historie-supervize-v-cr/>>.

RADOSTOVÁ, Zuzana, MATOUŠEK, Oldřich, HOLDA, Dalibor. Absolventi katedry sociální práce FFUK Praha v praxi. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2006, č. 2, s. 114-132. ISSN 1213-6204

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství , 2000. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.

TOKÁROVÁ Anna a kol. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. 2.vyd. Prešov : Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, 2003. 573 s. ISBN 80-968367-5-7

TOMEŠ, Igor a kol. *Vzdělávací standardy v sociální práci : pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání : program EU Phare : projekt GTAF*

III/WP/3/03-08 - závěrečná zpráva. 1. vyd. Praha : Sociopress, 1997. 334 s. ISBN 80-902260-3-5.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

Usnesení vlády České republiky č. 434 : O Koncepti celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. [online]. 2003 [cit. 2008-01-05]. Dostupný z WWW: <http://racek.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/WebGovRes/74BC874619C84AD2C12571B6006DF048?OpenDocument>.

Výstupy a doporučení z projektu ESF : Ověření modelu vzdělávání sociálních pracovníků Středočeského kraje formou supervize [online]. 2008, 19.4.2008 [cit. 2008-04-20]. Dostupný z WWW: <http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/vystupy_a_doporuceni.pdf>.

Základní údaje o projektu [online]. 2006 [cit. 2008-03-16]. Dostupný z WWW: <http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/zakladni_udaje.pdf>.

Zákon o sociálních službách [online], 2006, [cit. 2008-04-25]. Dostupný z WWW: <http://abonent.lexdata.cz/lexdata/sb_free.nsf/0/C12571D20046A0B2C12571410046E718>.

Zákon o stabilizaci veřejných rozpočtů [online], 2007, [cit. 2008-04-25]. Dostupný z WWW: http://abonent.lexdata.cz/lexdata/sb_free.nsf/0/C12571D20046A0B2C1257376004C2E88

ZITA, Josef. Nalézání identity povolání sociální pracovník. *Práce a sociální politika* [online]. MPSV, 12.7.2005, roč. 2, č. 7-8, s. 4-4 [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <http://mpsv.cz/files/clanky/3753/PSP_07_05_big.pdf>. ISSN 0049-0962

ŽÁRSKÝ, Martin. Dopis ředitele odboru sociálních služeb MPSV Martina Žárského sociálním pracovníkům. *Sociální práce : Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007, č. 1, s. 3-4. 1213-6204

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník pro pracovníky sociálních odborů (dotazník)

Příloha č. 2: Dotazník pro supervizory (dotazník)

Příloha č. 3: Jaké vlastnosti by měl mít ideální supervizor (seznam)

Příloha č. 4: Jaké vlastnosti by ideální supervizor mít neměl (seznam)

b) jsem se dozvěděl/a nějaké nové informace

d) nepřínosný

c) jsem se účastnil/a na příkaz nadřízeného

b) spíše negativní

b) ne

b) ne

20) Jak byste obecně popsal/a atmosféru během setkání?

21) Jaký okruh témat Vás nejvíce zajímal? Označit můžete i více odpovědí, případně doplnit další možnost(i).

- a) konkrétní případy
- b) kompetence
- c) obecně filosofická témata
- d) dilemata (v sociální práci)
- e)

22) Bylo nějaké téma (témata), které podle Vás chybělo?

23) Přinesl/a jste někdy nějaké vlastní téma?

- a) ano
- b) ne

24) Jaké tři vlastnosti by podle Vás měl mít ideální supervizor?

25) Jaké tři vlastnosti by podle Vás supervizor mít neměl?

26) Měl Váš supervizor z projektu některé z vlastností, které jste napsal/a u otázek č.24 a 25? Pokud ano, napište prosím které. Pokud Vás napadají v souvislosti s Vaším supervizorem nějaké další vlastnosti, napište je prosím také.

27) Vyhovovaly Vám intervaly mezi setkáními?

- a) ano
- b) ne, mohly být delší
- c) ne, mohly být kratší

28) Změnil se během supervizních setkání Váš názor na supervizi? Pokud máte chuť, můžete odpovědět podrobněji.

- a) ano
- b) ne

29) Naplnila se očekávání, která jste před zúčastněním se supervizí měl/a? Pokud máte chuť, můžete odpovědět podrobněji.

- a) ano
- b) ne

30) Vnímáte nějaký konkrétní přínos z účasti na supervizních setkáních? Pokud ano, můžete prosím popsat jaký?

- a) ano
- b) ne

31) Jak by podle Vás vypadala ideální supervize?(místo, individuální/skupinová/týmová, interval, ...)

32) Byl/a byste ochotný/á docházet do supervize i mimo pracovní dobu?

- a) ano
- b) ne

33) Bylo by pro Vás přijatelné platit si supervizi sám?

- a) ano
- b) ne

34) Uvítal/a byste, kdyby byla supervize oficiálně uznána jako možnost povinného dalšího vzdělávání sociálních pracovníků?

a) ano

b) ne

35) Jak byste v tuto chvíli definoval/a supervizi?

36) Doplňte prosím větu: „Možnost pracovat pod supervizí i nadále považuji ..“:

Příloha č. 2:

Dotazník pro supervizory

- 1) Jak byste popsal/a atmosféru během supervizí v projektu?**
- 2) Můžete napsat nějaký přínos, který pro Vás účast v tomto projektu měla?**
- 3) Cítil/a jste nějakou výjimečnost v supervidování pracovníků ze sociálních odborů?**
- 4) Myslíte, že má tato skupina nějaké zvláštní nároky na znalosti a dovednosti supervizora?**
- 5) Můžete prosím popsat, jak by podle Vás vypadala ideální supervize a ideální supervizní skupina?**
- 6) Můžete prosím popsat, v čem a jak se od těchto ideálů odlišovala supervize a supervizní skupiny v rámci projektu?**
- 7) Chcete ještě něco doplnit?**

Příloha č. 3:**Jaké vlastnosti by měl mít ideální supervizor**

- odbornost
- životní zkušenosti
- obecný, komplexní přehled
- profesionál
- umění vést skupinu
- zkušenosti z praxe
- sebezkušenost
- zkušenost
- umění dynamicky reagovat
- dokázat pomoci/umět poradit
- vytýčit podstatné
- organizační schopnosti
- pochopení problému v dané oblasti, orientace v problematice
- důsledný postupu (v jednotlivých etapách)
- empatie
- naslouchání
- komunikativní
- aktivní
- umět zaujmout
- motivovat k další účasti, podněcující
- přístupný
- nasměruje
- vzbuzuje/navozuje atmosféru bezpečí
- vzbuzuje pocit důvěry (důvěryhodný)
- smysl pro humor
- klidný
- příjemné vystupování
- chápající
- rozhodný
- vyrovnaný
- obětavý
- věnovat čas dle potřeb pracovníků
- spolehlivý
- seriózní
- přímý, ne nudný
- přirozený, autentický
- práce na zakázku týmu
- sympatický
- autorita
- diskrétní, mlčenlivost
- optimista
- trpělivý
- laskavý
- citlivý
- vnímavý
- vstřícný
- tolerantní
- schopnost podpořit druhé
- společenský
- loajální
- usměvavý
- otevřený
- přizpůsobivý

- upřímný
- nestranný
- pozorný
- milý, taktní
- ochotný řešit problémy
- solidní
- vlídný
- asertivní
- přesný, chodit včas
- projevovat opravdový zájem o problémy pracovníků
- působit přesvědčivě, že ví a umí pomoci
- logické myšlení
- široký nadhled
- vyhovovat jako osobnost
- inteligentní
- výrazná osobnost
- analytik
- kreativní
- rozený facilitátor
- fantasie, nápaditý

Příloha č. 4:**Jaké vlastnosti by ideální supervizor mít neměl**

- nekompetentnost
- neprofesionální přístup
- neodbornost
- neznalost problematiky
- pouze teoretik
- neměl by dělat terapii
- bez zkušeností
- neznalost konkrétní situace
- agresivita
- submisivita
- pasivní, laxní
- bez vlastního názoru
- nezájem
- povyšování
- nespolehlivost
- nepoužívat invectivy (i dobře míněné)
- neschopnost zaujmout
- neosobní
- nedůvěryhodný
- nesympatický
- zbrklý
- zvědavý
- leklá ryba
- negativista
- nekomunikativní
- nepříjemný
- arogantní
- namyšlený
- žít v ebenové věži
- moc věřit slibům
- ješitný
- vnucující
- neautentický
- uzavřený
- nevzbuzující pocit bezpečí, pohody
- neschopnost zakrýt svůj nezájem („něčím se žít musím“)
- dopředu předkládající své řešení
- nechat se strhnout kolektivem
- autoritativní
- nepřístupný
- nadřazený
- líný
- zrychlený
- nerozhodný
- neseriózní
- nediskrétní
- neemfatický
- mlčenlivost místo vysvětlení
- nudný
- netrpělivý
- přezíravý
- vnášející své soudy
- roztěkanost
- strojený projev
- necitlivý
- netolerantní

- nedávat najevo neznalost
- vlezlost
- mentorování
- stranit
- odměřený
- nepřátelský
- direktivní
- nesoustředěný
- nedochvilný
- pesimista
- konfliktní
- neupřímný
- kritičnost
- mnohomluvný
- zmatený
- neslušný
- diletantský
- lhostejný
- vypočítavý
- bojácný
- nejistý
- osobní vztah k supervidovanému
- neporozumění
- ironie
- idealismus
- odtažitý, přísný
- panovačný
- povrchní
- hrubý
- neochotný
- uspěchaný
- nepřizpůsobivý
- citově nevyzrálý
- odsuzující
- netaktní
- rozvláčný
- hloupý
- nevyhovovat osobnostně
- sebestředný
- vztahovačný
- neurotický

Resumé

Profese sociálního pracovníka je nyní upravena v Zákoně o sociálních službách, který mj. upravuje i nároky na odbornost, které sociální pracovníci musí splňovat. Ty se vztahují na sociální pracovníky ve státní i nestátní sféře. Sociální pracovníci jsou kromě požadovaného kvalifikačního vzdělání povinni dále se vzdělávat.

Sociální pracovníci se v současné době objevují v řadě odvětvích státní správy. Jejich činnost je spojena s některými specifiky, z nichž nejvýznamnější je držení řady pravomocí v oblastech, která se dotýkají osobního života klientů a proto je na ně vyvíjen tlak ze strany veřejnosti na neomylnost a bezchybnost jejich výkonu. V současnosti je kvalifikovaných sociálních pracovníků nedostatek a to nejen ve státní správě.

Supervize je významná forma vzdělávání sociálních pracovníků, která pomáhá zvládat nároky tohoto povolání. Ve státní správě zatím není tolik rozšířena a její přijímání je spojeno s některými obtížemi, převážně souvisejícími s nízkou informovaností a obavami z kontroly. Její zavádění do státní správy bylo tématem projektu Českého institutu pro supervizi, který se zaměřoval na její ověření jako modelu vzdělávání sociálních pracovníků ve státní správě ve Středočeském kraji. Během tohoto projektu se objevila řada skutečností, které mají na zavedení a průběh supervize vliv. Mnoho informací přinesl také výzkum, jenž byl k tomuto projektu vypracován.

Summary

The profession of a social worker is currently modified by the Law on social services, which also modifies the demands on proficiency, which social workers shall fulfil. Those apply to the social workers in governmental as well as non-governmental sectors. Social workers are, among the demanded qualification education, obliged to further educate themselves.

Social workers appear currently in a number of fields of state administration. Their activity is linked with certain specificities, among which the most important one is having a number of powers in the fields that are connected with private life of clients. That creates pressure from the side of public on their impeccability and inerrability of their performance. These days there is a lack of qualified social workers not only in the state administration. Supervision is an important form of education of social workers, which supports them in managing the demands of their profession. It's not so widely spread in the state administration and its acceptance is connected with certain difficulties, mostly linked with low awareness and fear of control. Its application in the state administration had been a part of the project of the Czech institute for supervision, which has been orienting itself at the verification of supervision as a model of social workers' education in the state administration of the Central Bohemian region. During the project a set of matters have appeared, which have been influencing introduction and implementation of supervision. Research, which was realised for the project, has also brought a lot of information